



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación y comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima,  
2018

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Bachiller en Administración

AUTORA:

Vera Cueva, Rosario Alicia (ORCID: 0000-0002-4692-7210)

ASESORA:

Mgtr. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0002-0812-34731)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

## Dedicatoria

El presente trabajo de investigación es dedicada a mis padres Rosario y Francisco, mis hijos queridos Jean Franco y Juan Daniel, mi esposo Juan por su gran apoyo moral para seguir adelante y terminar la carrera.

Agradecimiento:

A Dios por permitir terminar todos los años de estudios, a los maestros profesionales de la universidad que transmitieron su conocimiento y dedicación; a mis padres y esposo por su apoyo incondicional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LIMA

DICTAMEN DE SUSTENTACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION N° 022-2019-1 UCV-  
LIMA NORTE

El Presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0089/EP/ADMINISTRACION/UCV LIMA NORTE de la Escuela de Administración, dictaminan:

PRIMERO.

Aprobar por sobresaliente (Pasará a publicación)	: 18 - 20 puntos	( )
Aprobar por unanimidad	: 14 - 17 puntos	(+)
Aprobar por mayoría	: 11 - 13 puntos	( )
Desaprobar	: 0 - 10 puntos	( )

El Trabajo de Investigación denominada " COMUNICACIÓN Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA, 2018 " presentado por el (la) estudiante VERA CUEVA ALICIA.

SEGUNDO. Que la calificación obtenida en la sustentación del Trabajo de Investigación por el (la) estudiante es como corresponde:

Apellidos y Nombres	Calificación en números	Calificación en letras
VERA CUEVA ALICIA	16	Dieciséis

Los Olivos, 12 de julio del 2019

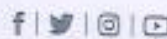
Presidente(a): MAG. GENARO EDWIN SANDOVAL NIZAMA  
Nombre Completo

Secretario(a): MAG. LUZMILA GABRIELA MAURTUA GURMENDI  
Nombre Completo

Vocal: MAG. BENITO ARMANDO LARROCHE CUETO  
Nombre Completo

Firma  
Firma  
Firma

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



universidad.pe

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Rosario Alicia Vera Cueva, DNI: 40206433, estudiante del Programa SUBE de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, con el trabajo de investigación titulado "Comunicación y comportamiento organizacional en una universidad privada, Lima 2018". Declaro bajo juramento que:

- a. El trabajo de investigación es de mi autoría
- b. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes de consulta, por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- c. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en el trabajo de investigación se constituirán en aportes a la realidad.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima 12 de Julio del 2019



Rosario Alicia Vera Cueva

DNI 40206433

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	9
2.1. Tipo y diseño de investigación: .....	9
2.2. Población .....	10
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	10
2.4. Procedimiento .....	13
2.5. Método de análisis de datos .....	13
2.6. Aspectos éticos .....	13
III. RESULTADOS .....	15
IV. DISCUSIÓN .....	24
V. CONCLUSIONES .....	25
VI. RECOMENDACIONES .....	26
REFERENCIAS .....	27
ANEXOS .....	29
ANEXO N° 01: GRÁFICOS POR VARIABLE .....	30
ANEXO N° 01: ANÁLISIS DESCRIPTIVOS DE LOS ITEMS DEL CUESTIONARIO .....	35
ANEXO N° 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE COMUNICACIÓN .....	57
ANEXO N° 03: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL .....	58
ANEXO N° 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	59
ANEXO N° 05: MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	60
ANEXO N° 06: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN .....	62

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada: Comunicación y comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018 busca determinar la relación que existe entre la comunicación y el comportamiento organizacional.

El trabajo es descriptivo – correlacional, el tipo de estudio es aplicado y el diseño es no experimenta y transversal. Se utilizó el instrumento de cuestionario, siendo la técnica la encuesta de 22 preguntas, con la escala de Likert. Tiene una población de 35 personas y como muestra se consideró la totalidad de la población, siendo un censo ya que se tomó la totalidad del personal administrativo.

Se concluye que la comunicación y el comportamiento organizacional tiene una relación muy significativa ya que la comunicación efectiva dentro de la organización beneficiará entre los equipos de las diversas áreas que conforma la organización y esto conlleva a un buen comportamiento en la empresa que es lo que se busca para llegar a cumplir los objetivos empresariales.

Palabras claves: comunicación, comportamiento organizacional, liderazgo, empatía, asertividad.

## ABSTRACT

The present research work entitled: Communication and Organizational Behavior in a Private University of Lima, 2018 seeks to determine the relationship that exists between communication and organizational behavior.

The work is descriptive - correlational, the type of study is applied and the design is not experimental and transversal. The questionnaire instrument was used, the technique being the survey of 22 questions, with the Likert scale. It has a population of 35 people and as a sample the whole population was considered, being a census since all the administrative staff was taken.

It is concluded that the communication and organizational behavior has a very significant relationship since the effective communication within the organization will benefit between the teams of the different areas that make up the organization and this leads to a good behavior in the company that is what is seeks to achieve business goals.

Keywords: communication, organizational behavior, leadership, empathy, assertiveness.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Los primeros estudios de comunicación organizacional fue en año 1978 de la Comisión McBride comunica las novedades de la comunicación, aquí se menciona que para los profesionales es una especialidad de Antioquia. En el aspecto internacional la comunicación en las organizaciones ha conseguido un gran interés en los últimos tiempos. Existe una asociación llamada International Association of Business Communicators (IABC) ubicada en Estados Unidos, que fue creada en 1970 y conformada por 12,000 socios, ubicados en muchos países del mundo (40). Su objetivo es lograr la estimulación de la comunicación organizacional y lo más resaltante en el área.

En los últimos tiempos la comunicación en las organizaciones en nuestro país es útil ya que es limitado el aporte de conocimiento de este tema. No se toma la mayor importancia que existe la comunicación en las organizaciones, ya que si ésta falla en las áreas, se tendrá como consecuencia las malas acciones de los colaboradores en sus actividades.

Los primeros estudios del comportamiento organizacional se realizaron centralizando una relación causal entre el comportamiento y la conducta. Luego en el año 1960 este concepto fue observado indicando que las actitudes no tienen que ver con el comportamiento. Indicando que la actitudes con valores necesarios en los grupos, pero solo las actitudes importantes se relacionaban con el comportamiento. Pasando los años se considera y muy importante la capacitación para modificar las actitudes, usado por la administración para orientar al comportamiento. Ya en los años 90' se notó que la satisfacción laboral ya no primaba y afectó en el comportamiento, aunque en el año 2000 se mantuvo un comportamiento no estable en el trabajo.

El comportamiento organizacional conforma una influencia fundamental para la descripción del funcionamiento de las organizaciones de todo tipo, sean sociales o empresariales. En consecuencia para realizar el estudio del comportamiento de los colaboradores y sus posibles acciones, es indispensable conocer todo lo que sucede dentro de una organización. Por tal motivo se describe a los colaboradores en su entorno organizacional.

La misión de la universidad privada de Lima es formar profesionales emprendedores, con sentido humanista, valores, científico y tecnológico; comprometidos con la transformación de la sociedad global para el desarrollo sostenible.

La visión de la universidad, para el año 2021 es ser presentada como una institución innovadora que forma emprendedores con responsabilidad social.

La problemática en las áreas administrativas de la universidad es la comunicación ya que existen áreas que trabajan o dependen de otras para su buena atención a los clientes y/o usuarios. Entonces cuando una de ellas falla en el sentido de comunicar información errada o con retraso, esto genera malestar al cliente produciendo reclamos a la entidad. Por otra parte el colaborador actúa con un comportamiento negativo ya que a nadie le gusta ver al cliente insatisfecho ya que nos damos cuenta que no se brindó un servicio de calidad por la mala información, que a la vez recibimos de otras áreas.

Los antecedentes investigados para realizar el presente trabajo de investigación son tesis de pre grado, artículos científicos de revistas indexadas realizadas con temas a fines al presente trabajo, especialmente los conceptos de comunicación y comportamiento organizacional.

En el contexto internacional, Balarezo (2014) En su investigación de la comunicación tuvo como finalidad principal demostrar que la información es muy utilizada y debe estar al mismo nivel que los demás recursos como los tecnológicos, humanos y económicos. La investigación es descriptiva correlacional, se concluye que se debe dedicar tiempo a las empresas para la obtención, procesamiento y proyección de información. Por tal motivo la comunicación es muy importante en la empresa convirtiéndose en el patrimonio principal.

Guevara Díaz (2011) En su guía metodológica, se concluyó que la comunicación accede al funcionamiento de las sociedades humanas, que conlleva a interactuar entre los colaboradores intercambiando mensajes e información para producir en ellos comportamientos adecuados, acciones. Si dentro de las organizaciones se logra entender que función cumple la comunicación, se logrará que las problemáticas y temas de interés dentro de las empresas, sean recibidos y comunicados de una manera óptima.

Pérez (2016) Establece la incidencia de la comunicación del gerente educativo en la solución de problemas, tomadas de las teorías del comportamiento organizacional, motivación, liderazgo y comunicación. Se concluyó que en el centro educativo no se practica la comunicación en su organización, esta falla da como resultado los reclamos constantes, la incomodidad en la pésima solución a los problemas o conflictos. Se

recomienda perfeccionar su comunicación de manera efectiva para que luego puede hacer una retroalimentación constructiva y evitar nuevos conflicto con sus colaboradores.

Segredo (2017) En el artículo científico describir la comunicación en el estudio del clima organizacional y como se usan en salud pública.

Se procedió a definir la comunicación en 4 categorías para describir el comportamiento en la, como: la estimulación al desarrollo organizacional, proceso de realimentación, estilos de comunicación y aporte a la cultura organizacional. Concluyendo que la definición de las categorías en la comunicación, aporta para validar la misma para el estudio del clima organizacional.

Tapia (2010) En la investigación Estudio del comportamiento organizacional diagnosticó las posibles causas a fin de proponer mejoras entre las áreas. La población son los colaboradores de la empresa. Tiene como conclusión que cuando se presenta el desinterés y la apatía en los colaboradores se debe aplicar estrategias de cambio en el desarrollo organizacional, como benchmarking, empowerment, poner en práctica la asertividad, la creatividad para así lograr que los trabajadores tengan un buen comportamiento organizacional.

Madero Gómez (2016) En su artículo científico tuvo como finalidad investigar los factores que influyen en el comportamiento organizacional de los jóvenes que comenzarán una carrera laboral que fue aplicada a los estudiantes de una universidad de México. Los resultados arrojaron que el comportamiento delas personas que recién iniciaban una experiencia laboral eran igual que los que ya tenía experiencia laborando.

Molina Sabando, Briones Veliz & Arteaga Coello (2016) En su artículo científico de comportamiento organizacional indica que el comportamiento es el eje que dinamiza la eficiencia y eficacia de las organizaciones. Es vital para el éxito de los procesos, la buena actitud de los integrantes de la organización, de ahí el comportamiento organizacional es la herramienta principal para el buen desempeño y beneficio de toda clase de empresa. El buen resultado de la gestión organizacional se debe a la forma como se brinda la motivación, la creatividad, la productividad y sentir que pertenece a la organización.

En el Perú, Tafur (2015) Indica que la comunicación y la satisfacción del clientes influyen positivamente, por tal se puede decir que una excelente comunicación con los

clientes beneficiará para mantenerlos satisfechos, como también posicionarnos en su mente.

Muriel (2014) Concluye que el comportamiento tiene relación estrecha con el desempeño docente por tal motivo se recomienda a los directivos motivar a sus docentes para que se identifiquen con la institución para lograr las mejoras continuas del desempeño docente. Así también se sugiere al personal docente comprometerse con su labor en la institución para el desarrollo profesional y brindar un servicio de calidad.

Rodriguez (2016) En su estudio tuvo como objetivo principal analizar el comportamiento organizacional para proponer la mejora para optimizar los servicios, tuvo como resultado que la motivación, el compromiso y la productividad son altos, aunque también el ausentismo y la rotación son amplios. Hay muchas variables del comportamiento organizacional que están defectuosas y requieren ser reforzadas.

Bustamante (2007) En su investigación concluye que la comunicación es una herramienta de gestión poco manejada, poco atendida, poco frecuentada en las organizaciones educativas. Ya que no se encontró o fueron pocas las fuentes que vinculen la comunicación con la gestión educativa. Si existiera conocimiento del funcionamiento y ventajas que la temática podría brindar a la organización educativa, entonces los equipos directivos tendrían más consideración por la comunicación y apostarían por ella.

En el enfoque teórico Fernández M. (2015) la comunicación es un proceso mediante el cual quién emite el mensaje desea entrar en relación con quien lo recibe para conseguir un cierto objetivo, a través de un conjunto de signos y símbolos que una vez recibimos, evocan ideas en el receptor. La comunicación es un proceso entre personas, grupos y organizaciones, es importante ya que es parte del sistema social. Así mismo, la comunicación es el intercambio de información entre instituciones y personas, además es un elemento primordial en el funcionamiento interno de cada organización.

Se indica que la comunicación es importante en las organizaciones empresariales porque se componen de personas que tienen que comunicarse, entonces sin comunicación no existirían empresas, ya que no se podría establecer un sistema de relaciones entre sus miembros. Gracias a la comunicación en la empresa es que se puede transmitir la cultura de la empresa, liderar en un equipo de trabajo y que tenga sentido la organización. Si en una empresa la comunicación falla, será casi imposible que exista una coordinación eficiente, y la organización fracasará, es decir no habría sistemas empresariales.

En toda empresa los colaboradores reciben indicaciones, instrucciones, interactúan con sus compañeros, jefes, reciben información, que es coordinada con su equipo, en todas existen la comunicación. Para esto es indispensable que se establezca un sistema de comunicación eficiente para que los procesos sean dinámicos tanto a nivel interno y externo. Así los trabajadores, directivos, accionistas, proveedores, clientes se puedan comunicar eficientemente. Cuando mejor sea el sistema de comunicación de la organización más eficiente será la misma.

Sobre las características de la comunicación, manifiesta Fernández M. (2015). Para que la comunicación logre su eficacia y alcance los objetivos, se deben considerar las siguientes características: (a) Clara: entendible a toda persona que puede tener distinto grado de instrucción. (b) Precisa: Indicar los contenidos concretos. (c) Continua: Sin cortes, ni interrupciones. (d) Difundida: Que pueda llegar a todos los presentes y destinatarios. (e) Interesante: Captar la atención del receptor. (f) Correcta: sin errores de código. A continuación, las dimensiones con sus indicadores (1) La empatía es una habilidad de ponerse en el lugar de la otra persona para tratar de entender el pensamiento o el punto de vista del otro y hacerle ver que nos ponemos en su lugar para comprender como se siente o lo que piensa. La empatía nos ayuda a vivir en sociedad porque a todos les da tranquilidad que la otra persona la entiende. Si se habla profesionalmente, es una habilidad necesaria para las negociaciones de la empresa, para que la información fluya con éxito dentro de la organización, de los altos cargos a los subordinados y viceversa, entre integrantes de un área ó entre áreas, siendo sus indicadores: Entendimiento del mensaje, escuchar con atención. (2) La escucha activa es una habilidad que nos ayuda a entender la información completa que la otra persona nos desea transmitir, puede ser con el lenguaje verbal, así como el “no verbal”, tenemos que tener en cuenta que primero se trata de comprender al emisor para luego ser comprendidos. Aprendiendo a escuchar nos ayudará y beneficiará en nuestra vida profesional y personal. Sus indicadores son: Libertad de expresión, evitar distracciones, hacer preguntas, lenguaje corporal. (3) La asertividad aquella habilidad social que permite a una persona actuar en base a sus intereses y objetivos, ejercer sus derechos personales, respetando el derecho de los demás. Una persona asertiva es aquella que respetando los derechos de los demás, logra respetar los suyos mismos. Existe un estilo intermedio entre el estilo pasivo y el agresivo, siendo éste el estilo “asertivo” que considera las opiniones de otros como importantes, mantiene el

control en las discusiones, no impone una opinión, da la razón a quien la tiene. Sus indicadores opinión, sentimientos, mantener la escucha activa.

Existen otras teorías que conceptualizan a la comunicación como son Acosta, J. (2014) La comunicación es esencialmente emitir y recibir mensajes entre dos o más personas. En el día a día se dice que dedicamos el 85 a 90% de nuestro tiempo en comunicarnos. También se considera las señales como una comunicación no verbal, considerado como el lenguaje silencioso.

Según Hit, Black y Porter, (2006) la comunicación es la transferencia de información del emisor hacia el receptor teniendo en cuenta que el mensaje debe contener un significado que pueda ser comprendido por el receptor. En las organizaciones es muy importante que el proceso de comunicación sea fluido, y claro para que el administrador sea el líder.

Según Robbins y Judge, (2013) indican que en la comunicación debe existir la transferencia y comprensión del significado del mensaje. Es indispensable que exista un propósito antes de cualquier comunicación, ya que debe emitirse un mensaje que servirá para el buen desempeño, entre el grupo, dentro de la organización; se logrará estimulándolos, permitiendo que expresen sus emociones y puedan tomar decisiones en beneficio de la empresa.

Para Franklin, E.; Krieger, M. (2011) El comportamiento organizacional, es el campo que desarrolla el porqué del comportamiento de los colaboradores y/o áreas de trabajo ante alguna acción dentro de la empresa. Tiene como objetivo mejorar el desempeño individual y colectivo de la empresa. Tiene como características que es multidisciplinario, es una estrategia para incentivar la transmisión de información, de ideas y emociones de manera precisa, constituye una retroalimentación para mejorar las condiciones de trabajo, es el camino para aplicar métodos y tecnologías que lograrán la efectiva toma de decisiones, es una alternativa para evaluar el desempeño de los niveles de la organización y realizar las acciones correctivas.

La importancia del comportamiento organizacional se da porque las empresas están influenciadas por la psicología ya que está formado por personas. La comprensión de una organización no solo tiene que ver con el comportamiento de cada personal sino que para tener una visión total es necesario conocer la psicología de la organización. Muchas veces los jefes se sienten desbordados por no entender las actitudes o comportamientos de

sus colaboradores. A través de la información que brinda la organización es posible mejorar la motivación de los empleados.

Entonces el comportamiento organizacional facilita el entendimiento entre las relaciones de los trabajadores entre sí, cuanto influye el entorno sobre la empresa, analiza el factor tecnológico que forma parte de la empresa. El comportamiento organizacional hace que cada colaborador aporte su riqueza siendo único e irrepetible ya que en una empresa cada persona es importante. Sin embargo también existen trabajadores que sufren el síndrome del trabajador quemado por sentirse invisible en su centro laboral.

Por ello es esencial dar valor a cada colaborador, para sentirse reconocido y parte integral del proyecto. Los altos cargos son los que deben analizar, discutir y estudiar el comportamiento organizacional, así la ética y la empresa vayan en conjunto ya que una empresa, son importantes y necesarios las emociones y los sentimientos.

Franklin, E.; Krieger, M. (2012) consideró las siguientes dimensiones dentro del comportamiento organizacional. (1) El liderazgo es la capacidad de convencerlo que debe realizar un colaborador, grupo o equipo para llegar a los objetivos y metas en cierta situación de la empresa. Liderar es convencer, motivar, orientar, influir, capacitar, dar el ejemplo al grupo o equipo de trabajo. Es capaz de asumir riesgos. Tiene visión de mediano y largo plazo. Se necesita de seguidores para ejercer liderazgo. Indicadores autocrático, paternalista, permisivo, participativo. (2) La cultura empresarial, es una forma de presunciones inventadas o descubiertas por un grupo. Es una manera de aprender a enfrentarse o adaptarse con sus problemas, integrarse en la organización. Indicadores Estable, reactiva, anticipadora, creativo. (3) La ética es un conjunto de normas que darán sentido a los valores y principios del comportamiento de una persona o equipo. El compromiso, la honestidad, la lealtad, el respeto, la responsabilidad son algunos valores que constituyen los pilares de las normas de convivencia para cualquier persona de la organización. La responsabilidad social se refiere al comportamiento que tiene una organización para accionar con criterios, políticas y normas cuyo fin es proteger y mejorar la sociedad. Indicadores valores y moral, responsabilidad social económica, legal, ética, discrecional.

Otros autores definen el comportamiento organizacional como: Según Robbins y Judge (2013), se encarga del estudio de los efectos que tienen los grupos dentro de la organización. Este conocimiento es de mucha importancia para la mejora en los

procedimientos en la organización, logrando que las tareas o gestiones sean direccionadas hacia visión y misión de la empresa.

La investigación abordó la problemática orientada a ¿Cómo se relaciona la comunicación y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018? seguido de los específicos (1) ¿Cómo se relaciona la empatía y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018?, (2) ¿Cómo se relaciona la escucha activa y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018?, (3) ¿Cómo se relaciona la asertividad y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018?

La justificación de estudio según Hernández, R., (2014) Indica que casi todas las investigaciones se realizan con un fin determinado, ya que no se efectúan investigaciones sin motivo, por tal el propósito de realizar dicha investigación debe ser significativa, contener valor, propósito para su desarrollo puesto que éste ayudará a otros investigadores.

Según Bernal, A., (2010) Un estudio o investigación tiene una justificación práctica, que ayudará resolver los problemas de comunicación y comportamiento organizacional dentro de la empresa, proponiendo técnicas a implementar para la mejora continua de los trabajadores y por consecuencia de la empresa. En ámbito de las ciencias administrativas se indica que el trabajo de investigación es de carácter práctico cuando se describe el problema y se plantea las estrategias para mejoras.

Según Carrasco, (2016). Indica que la justificación social es cuando los resultados serán importantes para cualquier organización que desee tener a sus colaboradores desempeñando sus funciones eficientemente para lograr sus objetivos. En lo social, la comunicación busca que la información sea efectiva y el comportamiento organizacional logrará entender el comportamiento de cada trabajador dentro de la empresa.

Se presentó la hipótesis general, existe relación significativa entre la comunicación y comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018, seguido de las específicas, (1) Existe relación significativa entre la empatía y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018, (2) Existe relación significativa entre la escucha activa y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018, (3) Existe relación significativa entre la asertividad y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018?

Así también, se presentó el objetivo general, determinar la relación que existe entre la comunicación y el comportamiento organizacional en una universidad privada de



Lima, 2018, seguido de los específicos, (1) Establecer la relación que existe entre la empatía y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018, (2) Establecer la relación que existe entre la escucha activa y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018, (3) Determinar la relación que existe entre la asertividad y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018?

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación:**

Para Hernández (2014) La investigación no experimental es cuando los investigadores se presentan al lugar donde sucede el fenómeno a estudiar. La presente investigación no manipula el objeto de estudio, es de corte transversal porque su objetivo es analizar los objetos de estudio en un momento único y lugar determinado.

Los estudios básicos son aquellas que dan a conocer leyes, conceptos generales de lo estudiado. El objeto de este tipo de estudio se puede indicar en la descripción y explicación de las características y/o problemas de los hechos que ocurren en una sociedad. Este tipo de investigación no busca la aplicación práctica de sus descubrimientos, sino incrementar el conocimiento para resolver preguntas o aplicar los conocimientos en otros estudios o investigaciones.

El trabajo de investigación es un método hipotético deductivo que según Bernal (2010) consiste en un proceso que inicia en determinar que las hipótesis de la investigación sean verdaderas o falsas, indicando conclusiones que deben compararse o confortarse con los hechos.

El enfoque del trabajo es cuantitativo usa la recopilación de datos para comprobar hipótesis con base en la medición numérica y analizar estadísticamente, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Según Hernández (2014) la investigación realizada es correlacional porque tiene como meta conocer la relación que tenga: comunicación y comportamiento organizacional.

## **2.2. Población**

Según Jany (1994) La población es la cantidad de personas u objetos que se desea saber algo en la investigación realizada. Puede ser personas, los nacimientos, animales, cosas. En el trabajo de investigación la población estará conformada por los trabajadores administrativos de la universidad privada de Lima.

La población estuvo conformada por 35 personas del área administrativa de las escuelas o facultades de una universidad privada de Lima de ambos sexos, sin distinción de edad.

Tabla 01 : Población

Población	Nº
Personal administrativo de las escuelas o facultades de una universidad privada de Lima de ambos sexos, sin distinción de edad.	35

Fuente : Elaboración propia

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

La técnica, según Bernal, C., (2010) es la encuesta como procedimiento de investigación porque permite obtener datos de modo rápido, esta encuesta se basa en un cuestionario con el fin de obtener información de las personas, aunque cada vez puede que la información obtenida no siempre refleje a realidad.

En el presente estudio se utilizó el instrumento del cuestionario con una escala de cinco alternativas del tipo Likert con las respuestas de Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre, asimismo el cuestionario se encuentra conformada por 22 preguntas dirigidas a los colaboradores administrativos de una universidad privada.

La validez del presente trabajo de investigación se sometió a juicio de expertos de la universidad César Vallejo tal como se muestra en la tabla N° 01 y N° 02 de validez del instrumento de cada variable.

Tabla N° 02: Validez del instrumento de recolección de datos de comunicación por juicio de expertos

<b>N°</b>	<b>Experto</b>	<b>Calificación instrumento</b>	<b>Especialidad</b>
<b>01</b>	Dr. Aliaga Correa, David Fernando	Si cumple	Investigador
<b>02</b>	Mgtr. Daysi Garces Saavedra	Si cumple	Investigador
<b>03</b>	Dr. Alva Arce Rosel César	Si cumple	Investigador

Fuente: Calificación por Docentes de la Escuela de Administración e Sistemas

Tabla N°03 Validez del instrumento de recolección de datos de comportamiento organizacional juicio de expertos.

<b>N°</b>	<b>Experto</b>	<b>Calificación instrumento</b>	<b>Especialidad</b>
<b>01</b>	Dr. Aliaga Correa, David Fernando	Si cumple	Investigador
<b>02</b>	Mgtr. Daysi Garces Saavedra	Si cumple	Investigador
<b>03</b>	Dr. Alva Arce Rosel César	Si cumple	Investigador

Fuente: Calificación por Docentes de la Escuela de Administración e Sistemas

En el trabajo de investigación se realizó la confiabilidad de coeficiente de Alfa de Cronbach brindado por el programa IBM SPSS donde indica el nivel de fiabilidad del instrumento de medición. Considerando los valores mostrados en el siguiente cuadro:

Tabla 04: Confiabilidad de Comunicación

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,793	9

Fuente: Datos proporcionados del SPSS

Interpretación: El resultado de la prueba de fiabilidad, del presente trabajo tiene un valor de 0.793 lo que indica que el instrumento tiene confiabilidad de nivel alta.

Tabla 05: Confiabilidad de Comportamiento organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	13

Fuente: Datos proporcionados del SPSS

Interpretación: El resultado de la prueba de fiabilidad, del presente trabajo tiene un valor de 0.896 lo que indica que el instrumento tiene confiabilidad de nivel muy alta.

Tabla 06: Valores de significancia del instrumento

Valores	Nivel
<b>0.81 a 1.00</b>	Muy alta
<b>0.61 a 0.80</b>	Alta
<b>0.41 a 0.60</b>	Moderada
<b>0.21 a 0.40</b>	Baja
<b>0.01 a 0.20</b>	Muy baja

Figura 01: Fórmula Coeficiente de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{St^2} \right)$$

**Donde:**

- $\alpha$  = Coeficiente de Cronbach
- K = N° de items utilizados para el cálculo
- $S_i^2$  = Varianza de cada item
- $St^2$  = Varianza total de los items

## **2.4. Procedimiento**

En primer lugar se procedió a la búsqueda de los expertos para realizar la validación del instrumento de medición, quienes verificaron la pertinencia, relevancia y claridad de cada pregunta del cuestionario. Seguidamente se elaboró la encuesta para proceder aplicarlo a una población con características similares al del objeto de estudio.

La suma de trabajadores administrativos a los que se realizó la prueba piloto fue de 20, quienes laboran en áreas administrativas de una universidad privada de Lima. Teniendo los resultados, se realizó el cálculo del Alfa de Cronbach en el programa SPSS y con apoyo con el programa Microsoft Excel. Teniendo como resultado que el instrumento es confiable. Siendo el instrumento validado y confiable, se realizó finalmente la encuesta a los 35 personales administrativos, siendo la encuesta anónima. El instrumento se presentó con el título: “Cuestionario de comunicación y comportamiento organizacional”. Se asignó 10 minutos a cada trabajador para el desarrollo de la encuesta. Durante el proceso se resolvió cualquier interrogante por parte del encuestado.

El instrumento es del tipo escala de Likert con 22 ítems y está dividido por dos partes. La primera corresponde a las pautas para el llenado del instrumento en donde se detalla la categoría y el valor de cada pregunta en donde: (nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre = 5). La segunda parte es el conjunto de 22 ítems desarrollado de acuerdo a las dimensiones e indicadores de cada variable. Los primeros 09 ítems son para medir el nivel de comunicación; los últimos 13 para medir el nivel del comportamiento organizacional.

## **2.5. Método de análisis de datos**

Cuando finalizó la recolección de datos, se realizó el vaciado de información en una tabla elaborada en el software de Microsoft Excel. Posteriormente se procedió al análisis estadístico de los datos utilizando el paquete estadístico SPSS para el alfa de cronbach, la prueba de hipótesis, prueba de normalidad y los gráficos por pregunta del cuestionario.

## **2.6. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación tiene en cuenta que los resultados sean auténticos. También es respetuoso de la propiedad intelectual, las convicciones políticas, religiosas y morales. Se da valor de la justicia ya que el trabajo de investigación está bajo reglamentos

dados por la universidad, ya que no se plagiaría ninguna información, contará con las respectivas citas y respeta el texto de cada autor.

Se respeta la privacidad del desarrollo de la encuesta a cada persona, previo consentimiento para realizarla.

### III. RESULTADOS

#### PRUEBA DE NORMALIDAD DE HIPOTESIS GENERAL: COMUNICACIÓN Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

H0: La variable proviene de una distribución normal

H1: la variable proviene de una distribución no normal

Regla de decisión:

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (H0)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (H0). Y se acepta H1

Tabla 07: Prueba de normalidad de comunicación y comportamiento organizacional

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	,270	35	,000	,844	35	,000
COMUNICACIÓN	,260	35	,000	,850	35	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Reporte de SPSS para el estudio

Comunicación Sig.  $0,000 < 0,05$  Datos no normales

Comportamiento organizacional Sig.  $0,000 < 0,05$  Datos no normales

Los datos evaluados muestran un comportamiento no normal ya que el resultado nos da un nivel de significancia de 0.000 para la comunicación, el cual es menor a 0.05 en la prueba de Shapiro-Wilk esto se debe a que el tamaño de la muestra es menor a 50 personas. De la misma forma el comportamiento organizacional se halla un valor de significancia de 0.000.

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta H1 por lo que las variables comunicación y comportamiento organizacional proviene de una distribución no normal.





## PRUEBA DE NORMALIDAD PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H0: La variable proviene de una distribución normal

H1: la variable proviene de una distribución no normal

Tabla 09: Prueba de normalidad de escucha activa y comportamiento organizacional

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ESCUCHA ACTIVA	,353	35	,000	,775	35	,000
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	,270	35	,000	,844	35	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Reporte de SPSS para el estudio

Escucha activa Sig. 0,000 < 0,05 Datos no normales

Comportamiento organizacional Sig. 0,000 < 0,05 Datos no normales

Los datos evaluados muestran un comportamiento no normal ya que el resultado arroja un nivel de 0.000 para la escucha activa el cual es menor a 0.05 en la prueba Shapiro –wilk debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50 personas.

### PRUEBA DE NORMALIDAD PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H0: La variable proviene de una distribución normal

H1: la variable proviene de una distribución no normal

Tabla 10: Prueba de normalidad de asertividad y comportamiento organizacional

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	,270	35	,000	,844	35	,000
ASERTIVIDAD	,213	35	,000	,906	35	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Reporte de SPSS para el estudio

Asertividad Sig. 0,006 < 0,05 Datos no normales

Comportamiento organizacional Sig. 0,000 < 0,05 Datos no normales

Los datos evaluados muestran un comportamiento no normal ya que el resultado arroja un nivel de 0.006 para la asertividad el cual es menor a 0.05 en la prueba Shapiro –wilk debido a que el tamaño de la muestra es menor a 50 personas.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Hg: Existe relación positiva y significativa entre comunicación y comportamiento organizacional de una universidad privada de Lima, 2018.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre comunicación y comportamiento organizacional de una universidad privada de Lima, 2018.

H1: si existe relación positiva y significativa entre comunicación y comportamiento organizacional de una universidad privada de Lima, 2018.

Según Martínez y Campos (2015), indica que “coeficiente adopta valores reales entre +1 y -1, según la correlación sea positiva (relación directa) negativa (relación inversa) o cero (correlación nula)” (p.20)

Tabla 11 Grado de relación según coeficiente de correlación

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.10 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)

Tabla 12: Correlaciones entre comunicación y comportamiento organizacional

Correlaciones			COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN
Rho de Spearman	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,462**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	35	35
	COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	,462**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte de SPSS para el estudio

Sometido a la prueba Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación significativa entre comunicación y comportamiento organizacional, un nivel de correlación de 0.462, la cual indica que la correlación es positiva moderada y sig.= 0.005, siendo significativo.

Se rechaza la Hipótesis nula, y se acepta H1 por lo tanto existe relación entre comunicación y comportamiento organizacional en la universidad privada de Lima, 2018.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H 1: Existe relación significativa entre empatía y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018.

H 0: No Existe relación significativa entre empatía y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018.

Tabla 13: Correlación entre empatía y comportamiento organizacional

Correlaciones			COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	EMPATIA
Rho de Spearman	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,415*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	35	35
	EMPATIA	Coeficiente de correlación	,415*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	35	35

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Reporte de SPSS para el estudio

Empatía se relaciona positivamente con el comportamiento organizacional según la correlación de Rho de Spearman es 0.415\* representando una correlación positiva moderada y sig.=0.013, por lo tanto si se acepta relación entre empatía y comportamiento organizacional.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H 1: Existe relación significativa entre escucha activa y comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018.

H 0: No Existe relación significativa entre escucha activa y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018.

Tabla 14: Correlaciones entre escucha activa y comportamiento organizacional

Correlaciones			COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	ESCUCHA ACTIVA
Rho de Spearman	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,387*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	35	35
	ESCUCHA ACTIVA	Coeficiente de correlación	,387*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	35	35

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Reporte de SPSS para el estudio

Escucha activa se relaciona con el comportamiento organizacional, según la correlación de Rho de Spearman es 0.387 y sig.= 0.022\*, representando una correlación positiva baja entre las variables, por lo tanto se acepta la correlación positiva baja entre escucha activa y comportamiento organizacional.

### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H 1: Existe relación significativa entre asertividad y comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018.

H 0: No Existe relación significativa entre asertividad y comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018.

Tabla 15: Correlaciones entre asertividad y comportamiento organizacional

Correlaciones			COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	ASERTIVIDAD
Rho de Spearman	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,327
		Sig. (bilateral)	.	,055
		N	35	35
	ASERTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,327	1,000
		Sig. (bilateral)	,055	.
		N	35	35

Fuente: Reporte de SPSS para el estudio

Asertividad se relaciona con el comportamiento organizacional, según la correlación de Rho de Spearman es 0.327 representando una correlación positiva baja entre las variables, por lo tanto se acepta la correlación entre asertividad y comportamiento organizacional.

#### IV. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación y el comportamiento organizacional en una universidad privada, 2018. Para lograr el objetivo del estudio, se aplicó a los trabajadores un cuestionario en la escala de Likert, mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, por ende se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta el  $H_1$ , además ambas variables poseen una correlación de 0,462, lo que significa una correlación positiva moderada entre las variables comunicación y comportamiento organizacional. Estos resultados si tienen relación con los obtenidos en la tesis de (Rodríguez, 2016) que señala y concluye que la motivación, el compromiso y la productividad son necesarios para mejorar el comportamiento organizacional, pero también indica que existe un gran nivel de ausentismo y rotación de personal. En la teoría de Robbins y Judge, (2013) indican que es indispensable que exista un propósito antes de cualquier comunicación, ya que debe emitirse un mensaje que servirá para el buen desempeño dentro de la organización; se logrará estimulándolos, permitiendo que expresen sus emociones y puedan tomar decisiones en beneficio de la empresa.

En lo referente a la empatía, siendo la primera dimensión de la comunicación y el comportamiento organizacional se encontró relación con el autor (Tapia Román, 2010) en la investigación Estudio del comportamiento organizacional indicando que cuando el desinterés y la apatía se presenta, se debe realizar estrategias de cambio como benchmarking, empowerment, poner en práctica la asertividad, la empatía, la creatividad para así lograr que los trabajadores tengan un buen comportamiento organizacional.

En relación a la escucha activa, siendo la segunda dimensión de la comunicación y el comportamiento organizacional se encuentra concordancia con Fernández M. (2015) en donde indica que la comunicación es un proceso que también se puede entender con signos y símbolos en un lenguaje corporal para emitir ideas al receptor. Por eso cabe mencionar que en la escucha activa se trata de tomar atención también al lenguaje corporal y estar alerta, disponible para atender a los colaboradores en todo momento.

En lo referente con la asertividad, siendo la tercera dimensión de la comunicación y el comportamiento organizacional no guarda relación con ninguna investigación, pero si



se sustenta en la teoría de Fernández M. (2015) indicando que la asertividad es necesaria para poder llegar a los objetivos de la organización sin dañar los derechos o integridad de los colaboradores.

## **V. CONCLUSIONES**

De acuerdo a los objetivos planteados y resultados obtenidos, se consideran las siguientes conclusiones:

- 1) Existe relación significativa entre comunicación y comportamiento organizacional con valor  $p= 0.000$ , con significancia de 0.005 (bilateral) y una correlación de 0.462, lo cual indica que existe correlación positiva moderada las dos variables, es decir que si aumenta el nivel de comunicación el nivel de comportamiento organizacional también aumentará.
- 2) Existe relación significativa entre empatía y comportamiento organizacional con valor  $p= 0.000$ , con significancia de 0.013 (bilateral) y una correlación de 0.415, lo cual indica que existe correlación positiva moderada. Los resultados arrojaron que casi nunca en el centro de trabajo el jefe percibe o no presta atención de alguna sugerencia o mejora. El jefe no escucha con atención al personal.
- 3) Existe relación significativa entre la escucha activa y comportamiento organizacional con valor  $p= 0.000$ , con significancia de 0.022 (bilateral) y una correlación de 0.387, lo cual indica que existe correlación positiva baja. Los resultados indicaron que el jefe no entrega su atención al colaborador al momento de dialogar con él.
- 4) Existe relación significativa entre la asertividad activa y comportamiento organizacional con valor  $p= 0.006$ , con significancia de 0.055 y una correlación de 0.327, lo cual indica que existe correlación positiva baja. Los resultados indicaron que no se respeta la opinión de los demás en el centro laboral. Por otro lado el jefe está dispuesto a escuchar cuando se lo solicita, pero no toma mucha atención.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Tomando en cuenta los resultados que se evidenciaron en la presente investigación se recomienda que:

- 1) Sensibilizar al personal que la comunicación es de utilidad para cumplir los objetivos de la empresa y crear un buen comportamiento dentro de ella, ya que no se creará confusiones. Al aumentar la buena comunicación mejorará la efectividad del trabajo encomendado.
- 2) El jefe debe incluir las opiniones y sugerencias de su personal, ya que son ellos los que enfrentan los problemas y pueden generar las posibles soluciones como colaboradores del día a día laboral.
- 3) Solicitar talleres, para el jefe y personal en donde se socialice no sólo lo laboral, sino también lo personal de cada colaborador, así el jefe será empático y asertivo con sus trabajadores, el cual ayudará a mejorar sus actividades en el centro laboral.
- 4) Establecer normas internas o realizar capacitaciones en donde se trate de la importancia de los derechos que tienen los trabajadores como persona.

## REFERENCIAS

- Alina María Segredo Pérez, A. J. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Scielo*.
- Balarezo Toro, B. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. Ambato, Ecuador.
- Balmón, M. F. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Paraninfo SA.
- Bustamante Oliva, G. (2007). *La Comunicación interna en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa*. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11940>: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/11940>
- Carrasco, S. D. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Díaz, N. G. (2011). Guía metodológica para la comunicación eficiente de la responsabilidad social empresarial en medianas empresas del sector eléctrico colombiano. Bogotá, Colombia.
- Enrique B. Franklin, M. K. (2012). *Comportamiento Organizacional - Enfoque para América Latina*. México: Pearson.
- Guevara Díaz, N. (2011). Guía metodológica para la comunicación eficiente de la responsabilidad social empresarial en medianas empresas del sector eléctrico colombiano. Bogotá, Colombia.
- Jany, J. N. (2005). *Investigación integral de mercados*. McGraw Hill.
- Marie Daltonn, D. G. (2007). *Relaciones Humanas*. International Thomson Editores SA.
- Michael A. Hitt, J. B. (2006). *Administración*. México: Pearson.
- Molina Sabando, L., Briones Veliz, I., & Arteaga Coello, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 13.
- Muriel, C. (2014). Comportamiento organizacional y el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel inicial de la Red 11 UGEL 02. Lima, Perú.
- Perez, E. (2016). La comunicación efectiva del gerente educativo y su incidencia en la resolución de conflictos en la E.T. Simón Bolívar. Valencia, Venezuela.
- Roberto Hernández Siampieri, C. F. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

- Rodriguez, P. J. (2016). *Programa de Comportamiento Organizacional de La Empresa Ingeniería de Apoyo y Servicios SAC, Para Optimizar los Servicios de Tercerización que Presta en La Sede Administrativa de Backus -Lima*. Obtenido de [cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1139/1/rodriguez\\_pj.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1139/1/rodriguez_pj.pdf).
- Román, A. G. (2010). Estudio del comportamiento organizacional en la empresa Envíos América. Veracruz, México .
- Sergio M. Madero-Gómez, M. R.-L. (enero - marzo de 2016). Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral. *Estudios Gerenciales*, 32(138), 10.
- Stephen P. Robbins, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Tafur, E. C. (2015). La comunicación efectiva y su influencia en la satisfacción de los clientes en la empresa Construnegocios SAC, Puente Piedra . Lima, Perú.
- Tapia Román, A. (2010). Estudio del comportamiento organizacional en la empresa Envíos América. Veracruz, México.
- Toro, B. D. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. Ambato, Ecuador.
- Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* . Pearson.

## **ANEXOS**

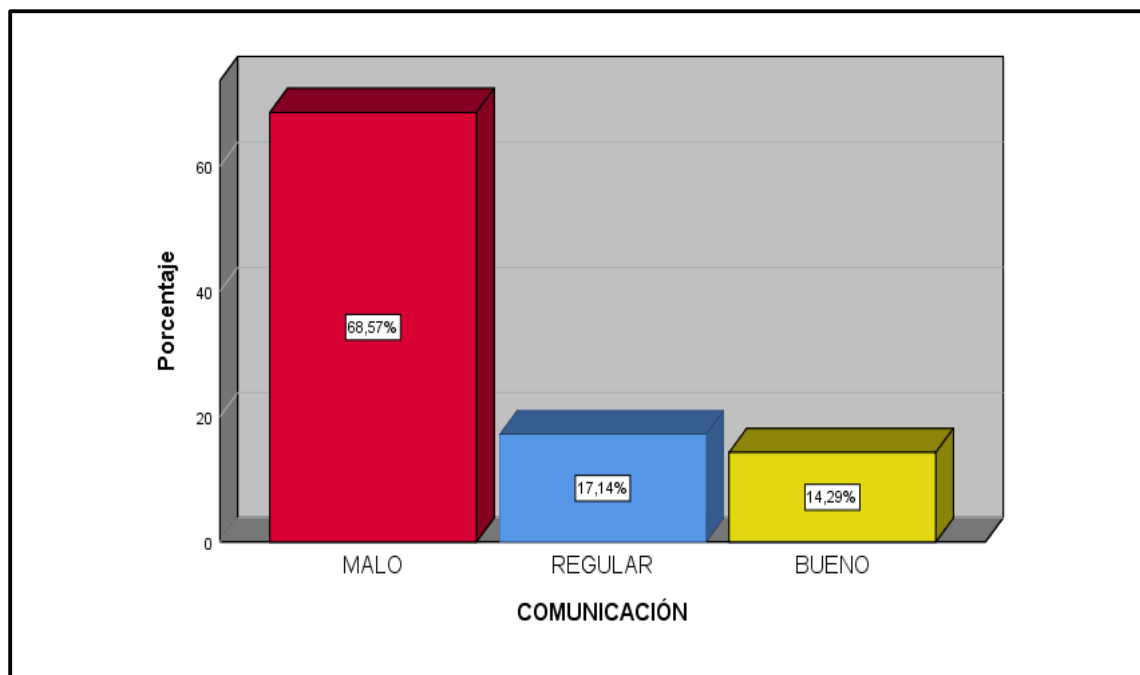
## ANEXO N° 01: GRÁFICOS POR VARIABLE

Tabla 16: Categoría de la comunicación

		COMUNICACIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	24	68,6	68,6	68,6
	REGULAR	6	17,1	17,1	85,7
	BUENO	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio.

Figura 02: Categoría de la comunicación



Fuente: SPSS para el estudio

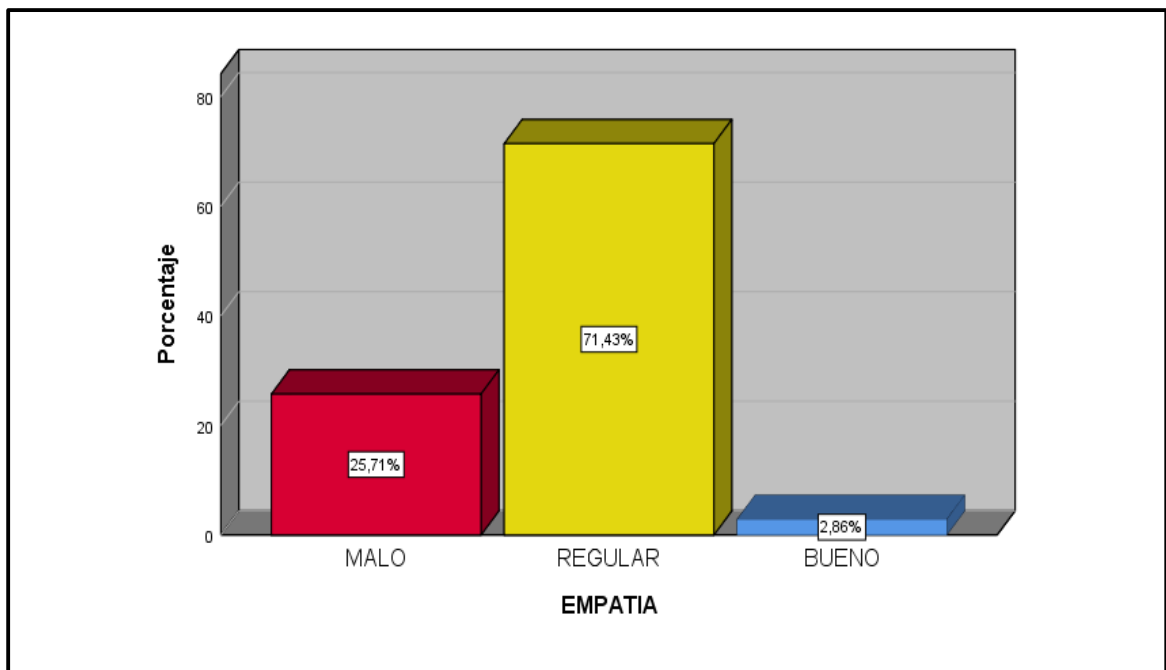
Interpretación: Con respecto a la tabla 16 y figura 02 que el 68.57% de los trabajadores indican que la comunicación es mala, mientras que el 17.14 % de los trabajadores indican que es regular y 14.29% es buena.

Tabla 17: Frecuencia de categoría de empatía

EMPATIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	9	25,7	25,7	25,7
	REGULAR	25	71,4	71,4	97,1
	BUENO	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio.

Figura 03: Frecuencia de la categoría de la empatía.



Fuente: SPSS para el estudio

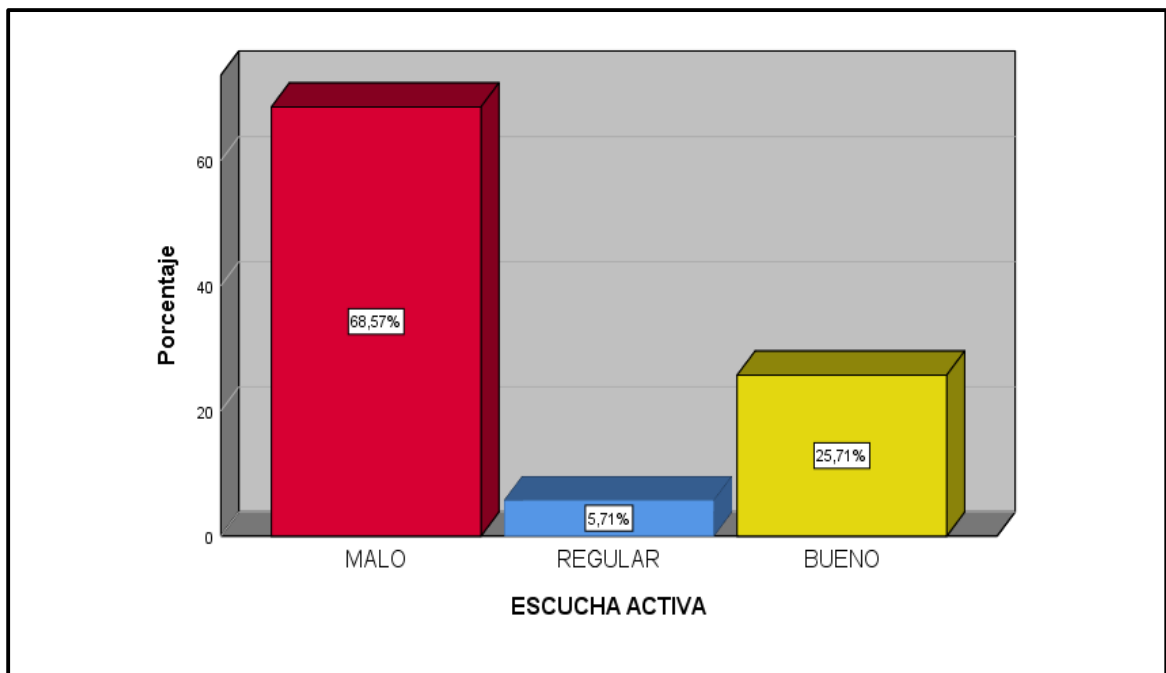
Interpretación: Con respecto a la tabla 17 y figura 03 que el 25.71 % de los trabajadores indican que la empatía es mala, mientras que el 71.43 % de los trabajadores indican que es regular y 2.86 % es buena.

Tabla 18: Frecuencia de categoría de la escucha activa

ESCUCHA ACTIVA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	24	68,6	68,6	68,6
	REGULAR	2	5,7	5,7	74,3
	BUENO	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio.

Figura 04: Frecuencia de la categoría de la escucha activa.



Fuente: SPSS para el estudio

Interpretación: Con respecto a la tabla 18 y figura 04 que el 68.57 % de los trabajadores indican que la escucha activa es mala, mientras que el 5.71 % de los trabajadores indican que es regular y 25.71 % es buena.

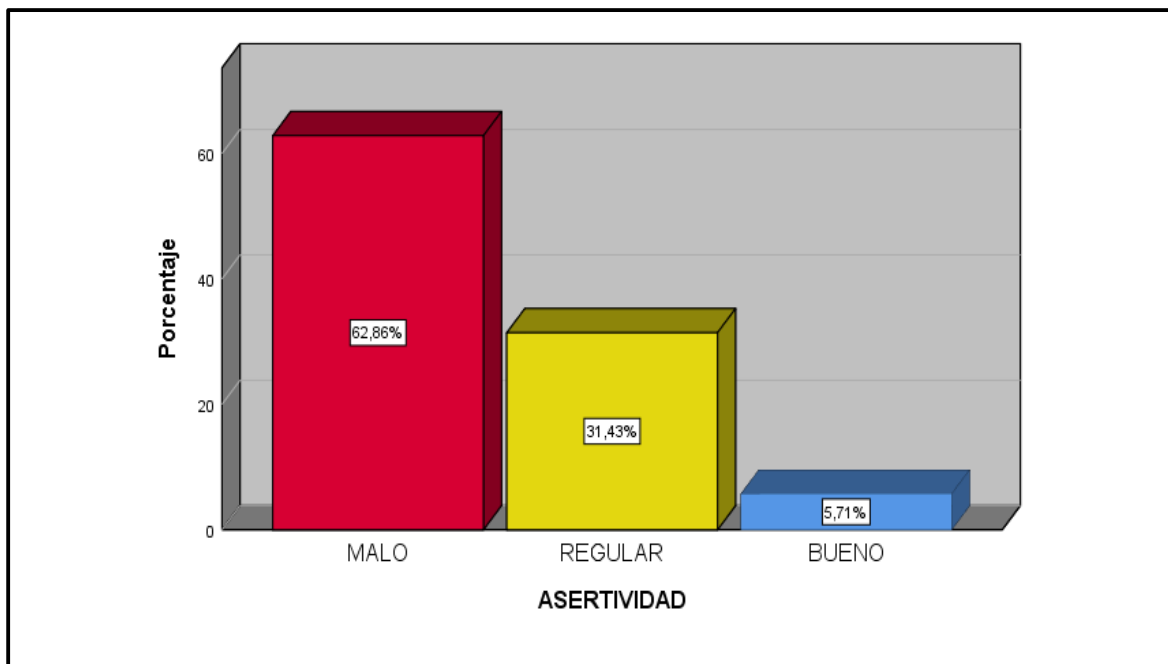


Tabla 19: Frecuencia de categoría de la asertividad.

ASERTIVIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	22	62,9	62,9	62,9
	REGULAR	11	31,4	31,4	94,3
	BUENO	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio.

Figura 05: Frecuencia de la categoría de la asertividad.



Fuente: SPSS para el estudio

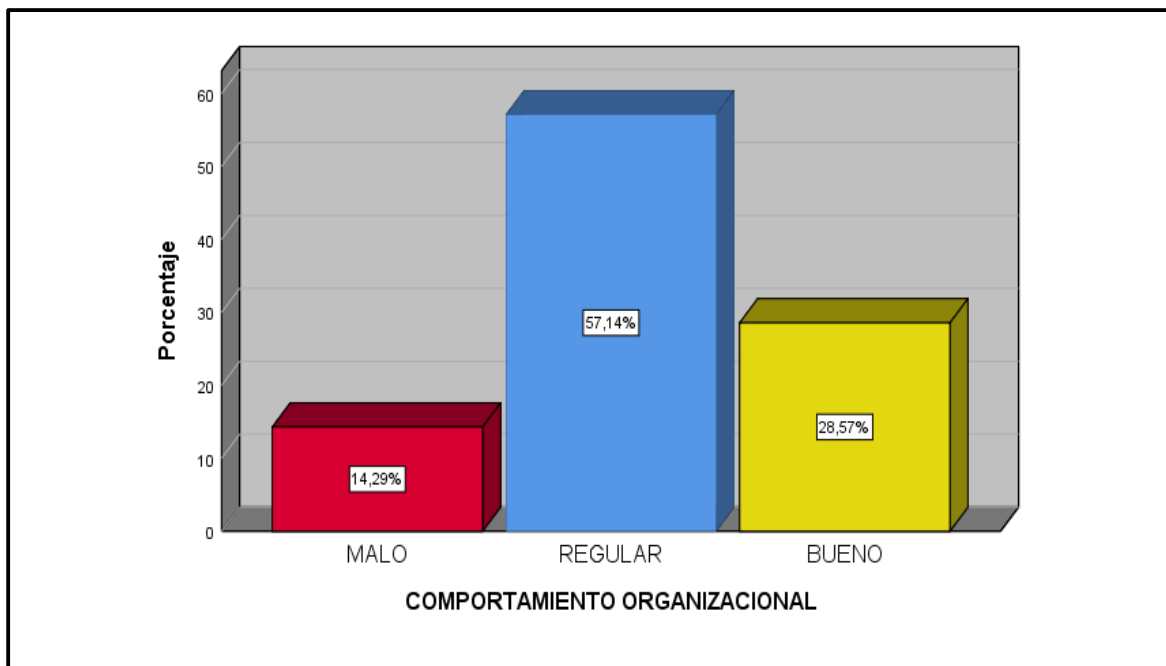
Interpretación: Con respecto a la tabla 19 y figura 05 que el 62.86 % de los trabajadores indican que la asertividad es mala y otro 31.43 % indica que es regular, mientras que el 5.71% de los trabajadores indican que es buena.

Tabla 20: Categoría del comportamiento organizacional.

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	5	14,3	14,3	14,3
	REGULAR	20	57,1	57,1	71,4
	BUENO	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio.

Figura 06: Categoría de comportamiento organizacional.



Fuente: SPSS para el estudio

Interpretación: Con respecto a la tabla 20 y figura 06 indica que el 14.29 % de los trabajadores indican que el comportamiento organizacional es mala, el 57.14% indica que es regular y el 28.57% que es buena.

## ANEXO N° 01: ANÁLISIS DESCRIPTIVOS DE LOS ITEMS DEL CUESTIONARIO

### Pregunta N° 01

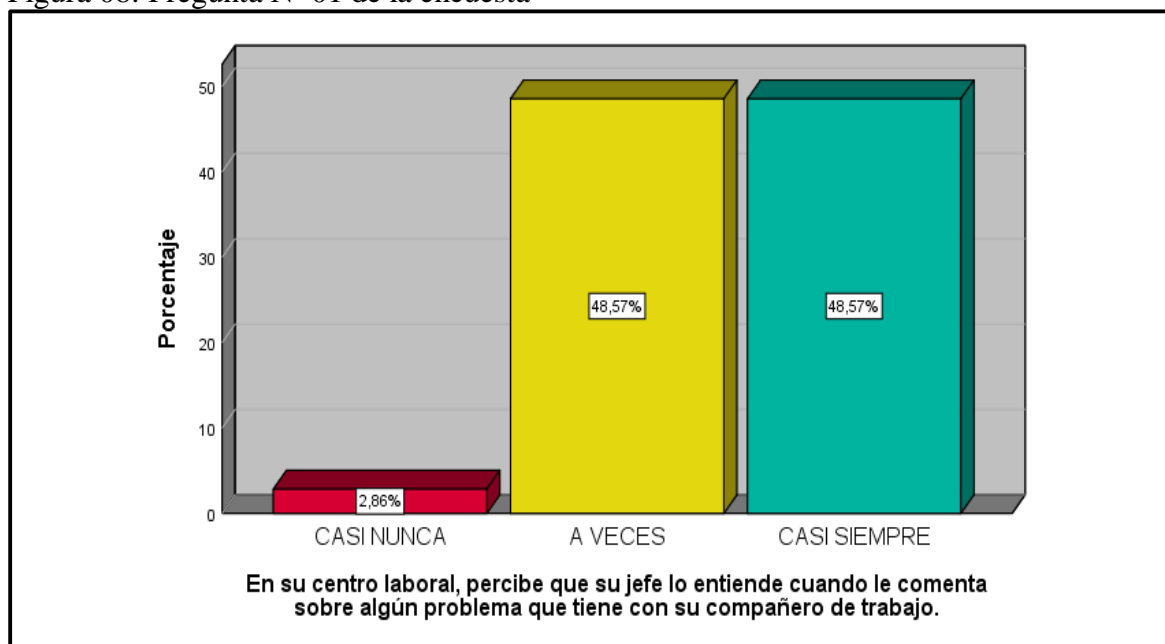
Tabla 21

**En su centro laboral, percibe que su jefe lo entiende cuando le comenta sobre algún problema que tiene con su compañero de trabajo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,9	2,9	2,9
	A VECES	17	48,6	48,6	51,4
	CASI SIEMPRE	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 08: Pregunta N° 01 de la encuesta



Fuente: Tabla 21

Con respecto a la figura 08 se detalla que el 48.57% de los encuestados marcaron “Casi siempre”, 48.57% “A veces” y por último el 2.86% marcaron “Caso nunca”. Esto manifiesta que en su centro laboral, casi siempre su jefe lo entiende cuando le comenta sobre algún problema que tiene con su compañero de trabajo.

Pregunta N° 02

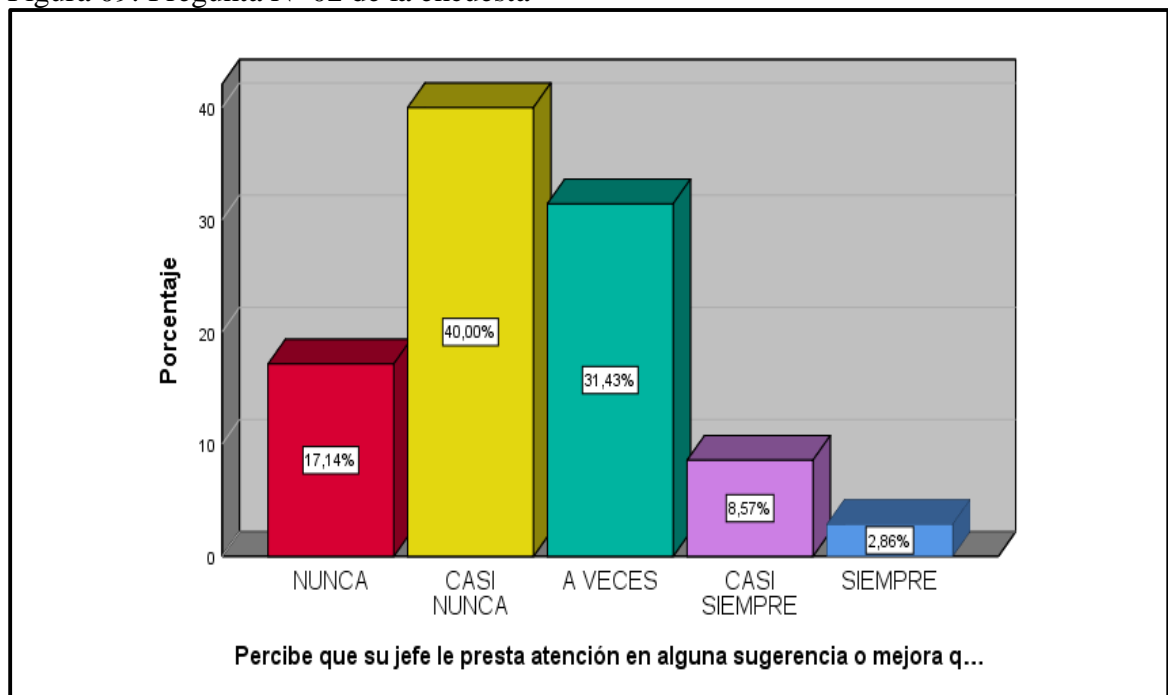
Tabla 22

**Percibe que su jefe le presta atención en alguna sugerencia o mejora que brinda para el beneficio de su área laboral.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	17,1	17,1	17,1
	CASI NUNCA	14	40,0	40,0	57,1
	A VECES	11	31,4	31,4	88,6
	CASI SIEMPRE	3	8,6	8,6	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 09: Pregunta N° 02 de la encuesta



Fuente: Tabla 22

Con respecto a la figura 09 se detalla que el 17.14% de los encuestados marcaron “Nunca”, 40.00% “Casi nunca”, el 31.43 % “A veces”, 8.57% “Casi siempre” y el 2.86% marcaron “Siempre”. Esto manifiesta que en su centro laboral, no percibe que su jefe le presta atención en alguna sugerencia o mejora que brinda para el beneficio de su área laboral.

Pregunta N° 03

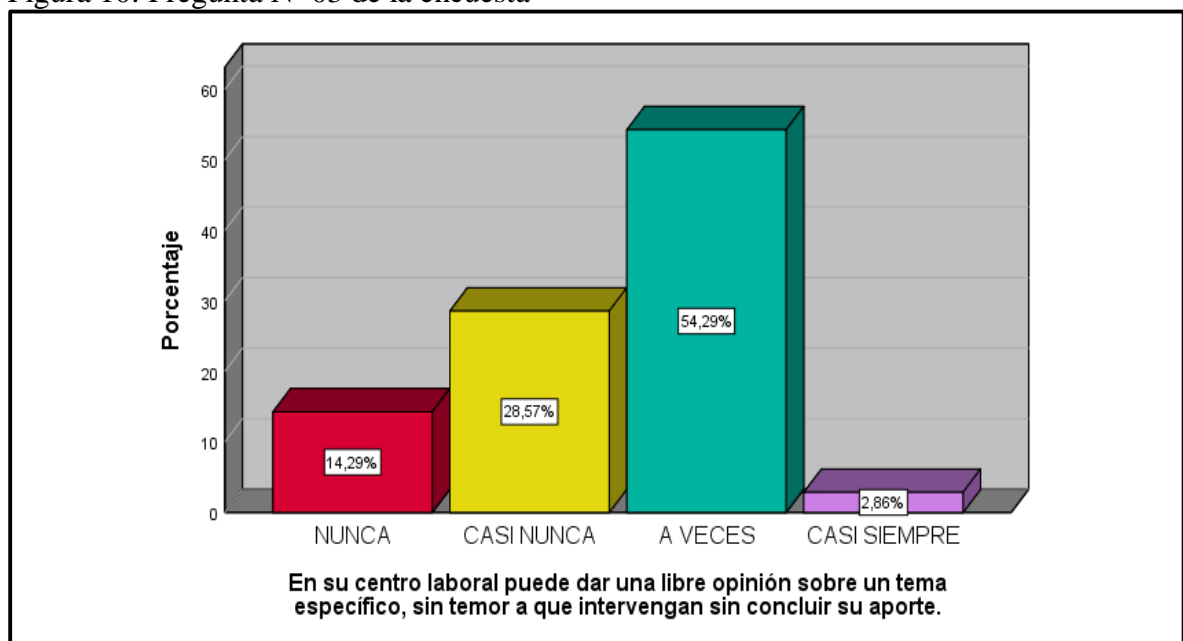
Tabla 23

**En su centro laboral puede dar una libre opinión sobre un tema específico, sin temor a que intervengan sin concluir su aporte.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	14,3	14,3	14,3
	CASI NUNCA	10	28,6	28,6	42,9
	A VECES	19	54,3	54,3	97,1
	CASI SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 10: Pregunta N° 03 de la encuesta



Fuente: Tabla 23

Con respecto a la figura 10 se detalla que el 14.29% de los encuestados marcaron "Nunca", 28.57% "Casi nunca", el 54.29% "A veces" y tan solo 2.86 % marcaron "Casi Siempre". Esto manifiesta que en su centro laboral, a veces se puede dar una libre opinión sobre un tema específico, sin temor a que intervengan.

Pregunta N° 04

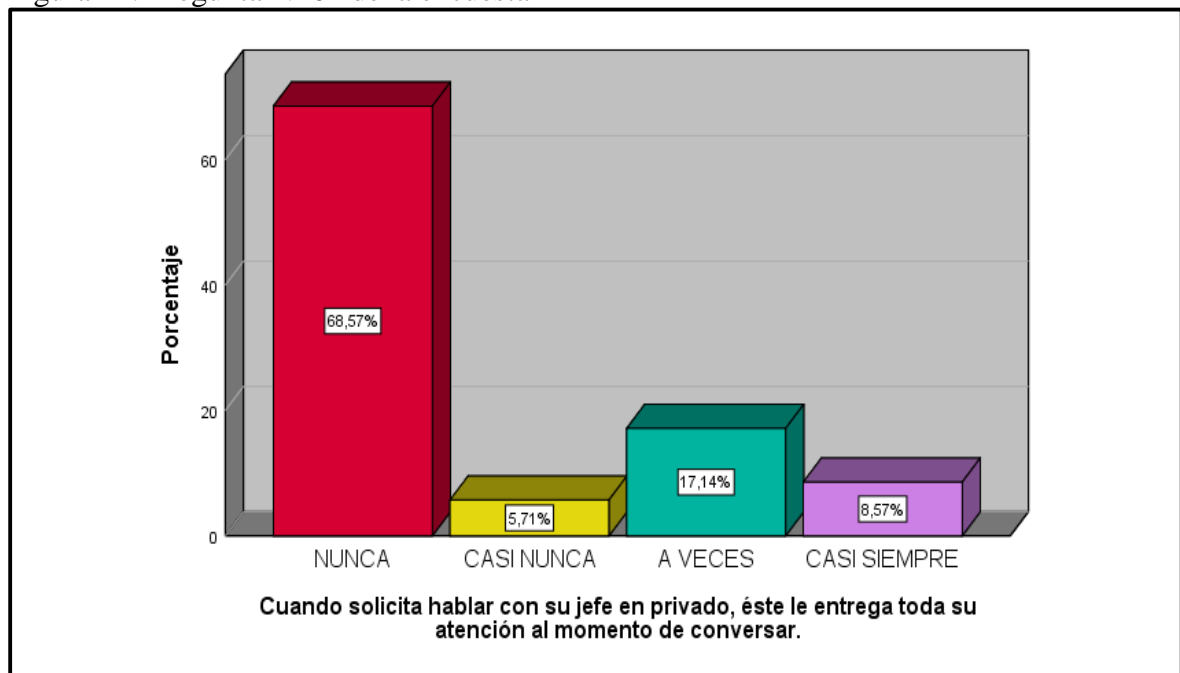
Tabla 24

**Cuando solicita hablar con su jefe en privado, éste le entrega toda su atención al momento de conversar.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	24	68,6	68,6	68,6
	CASI NUNCA	2	5,7	5,7	74,3
	A VECES	6	17,1	17,1	91,4
	CASI SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 11: Pregunta N° 04 de la encuesta



Fuente: Tabla 24

Con respecto a la figura 11, se detalla que el 68.57% de los encuestados marcaron "Nunca", 5.71% "Casi nunca", el 17.14 % "A veces" y el 8.570 % marcaron "Casi Siempre". Esto manifiesta que en su centro laboral, el jefe no entrega toda su atención al momento de conversar con el colaborador.

Pregunta N° 05

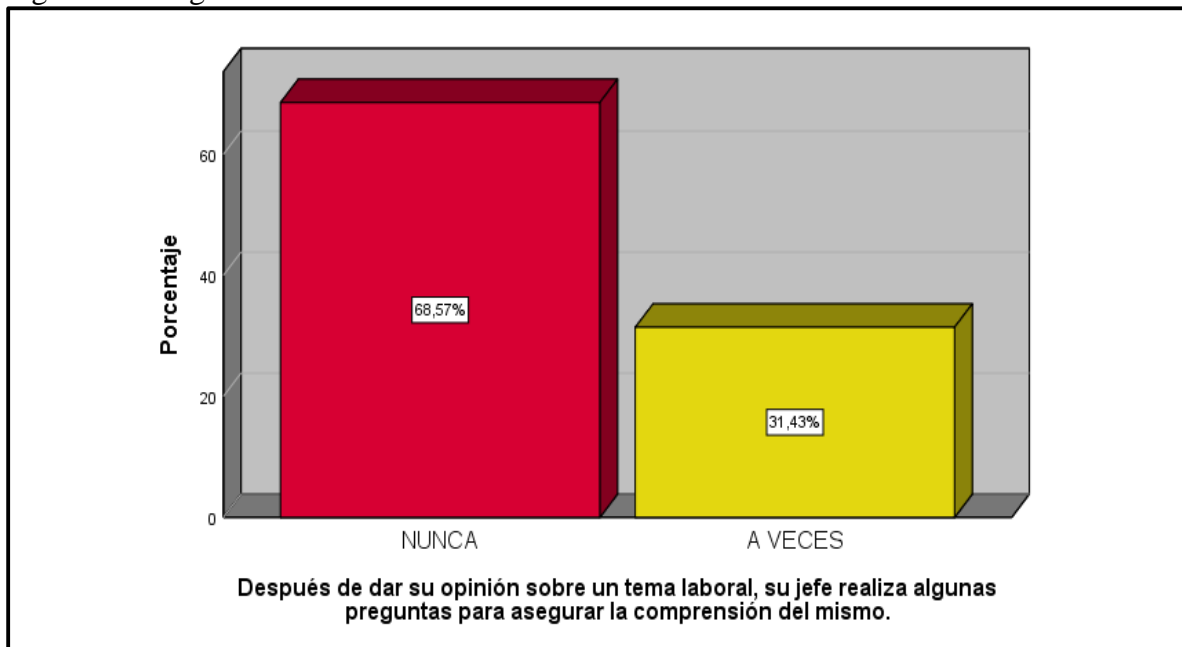
Tabla 25

**Después de dar su opinión sobre un tema laboral, su jefe realiza algunas preguntas para asegurar la comprensión del mismo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	24	68,6	68,6	68,6
	A VECES	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 12: Pregunta N° 05 de la encuesta



Fuente: Tabla 25

Con respecto a la figura 12, se detalla que el 68.57% de los encuestados marcaron “Nunca”, 31.43% “A veces”. Esto manifiesta que en su centro laboral, Después de dar su opinión sobre un tema laboral, su jefe NO realiza preguntas para asegurar la comprensión.

Pregunta N° 06

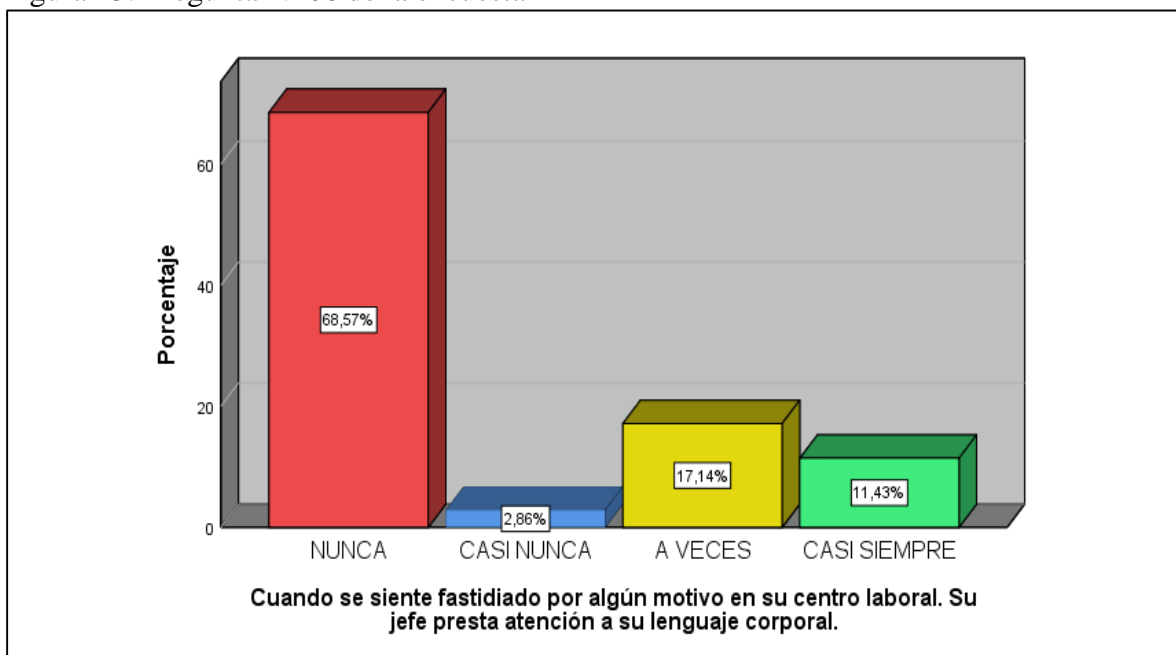
Tabla 26

**Cuando se siente fastidiado por algún motivo en su centro laboral. Su jefe presta atención a su lenguaje corporal.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	24	68,6	68,6	68,6
	CASI NUNCA	1	2,9	2,9	71,4
	A VECES	6	17,1	17,1	88,6
	CASI SIEMPRE	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 13: Pregunta N° 06 de la encuesta



Fuente: Tabla 26

Con respecto a la figura 13 se detalla que el 68.57% de los encuestados marcaron "Nunca", 2.86% "Casi nunca", el 17.14 % "A veces" y el 11.43 % marcaron "Casi Siempre". Esto manifiesta que en su centro laboral, su jefe no presta atención a su lenguaje corporal cuando se siente fastidiado por algún motivo en su centro laboral.



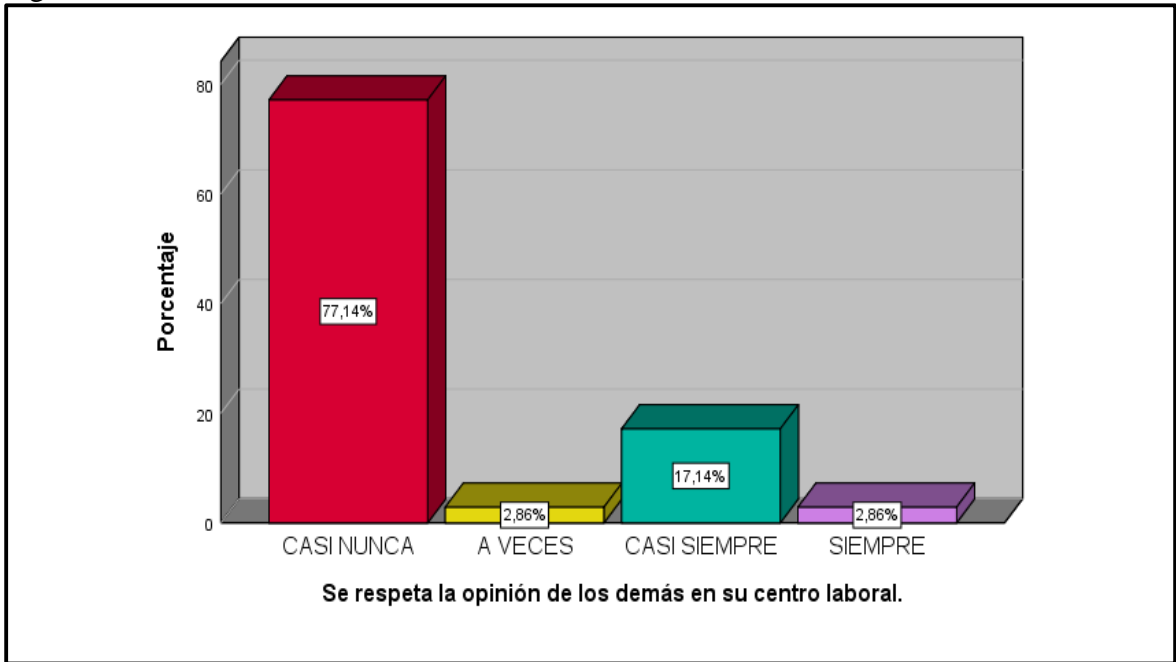
Pregunta N° 07

Tabla 27

Se respeta la opinión de los demás en su centro laboral.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	27	77,1	77,1	77,1
	A VECES	1	2,9	2,9	80,0
	CASI SIEMPRE	6	17,1	17,1	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 14



Fuente: Tabla 27

Con respecto a la figura 14, se detalla que el 77.14% de los encuestados marcaron “Casi nunca”, el 2.86 % “A veces”, el 17.14% “Casi siempre” y el 2.86% “Siempre”. Esto manifiesta que en su centro laboral, es menor las veces que se respeta la opinión de los demás.

Pregunta N° 08

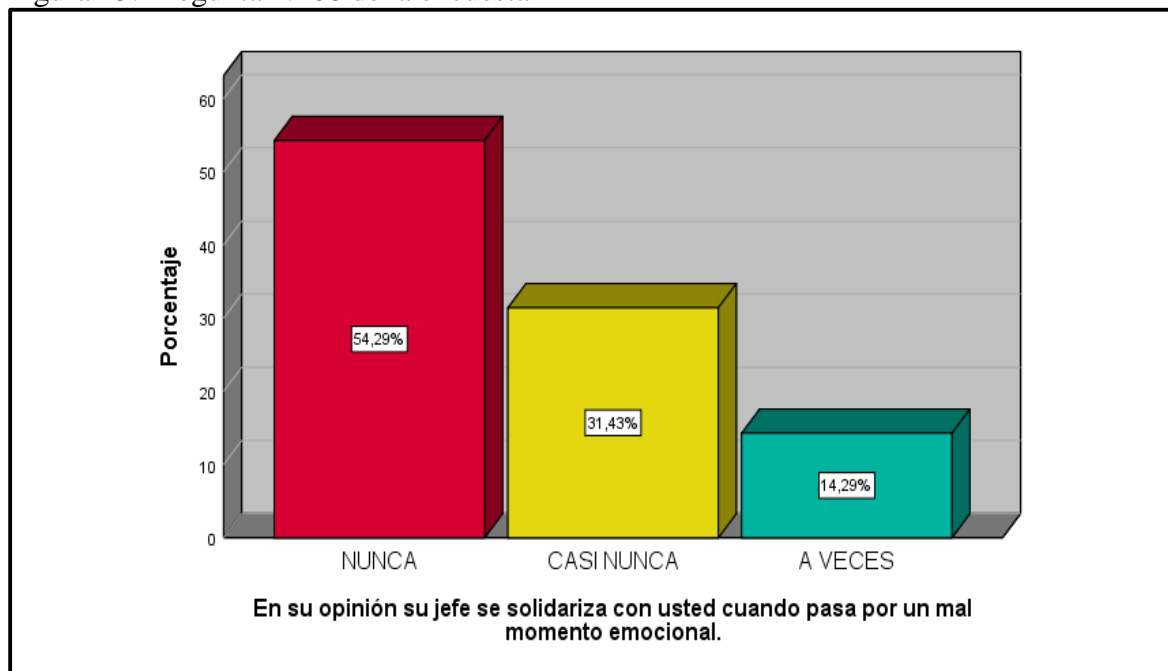
Tabla 28

**En su opinión su jefe se solidariza con usted cuando pasa por un mal momento emocional.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	19	54,3	54,3	54,3
	CASI NUNCA	11	31,4	31,4	85,7
	A VECES	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 15: Pregunta N° 08 de la encuesta



Fuente: Tabla 28

Con respecto a la figura 15, se detalla que el 54.29% de los encuestados marcaron “Nunca”, 31.43% “Casi nunca”, el 14.29 % “A veces”. Esto manifiesta que en su centro laboral, es muy alto el índice en que su jefe no se solidariza con el colaborador cuando pasa por un mal momento emocional.

Pregunta N° 09

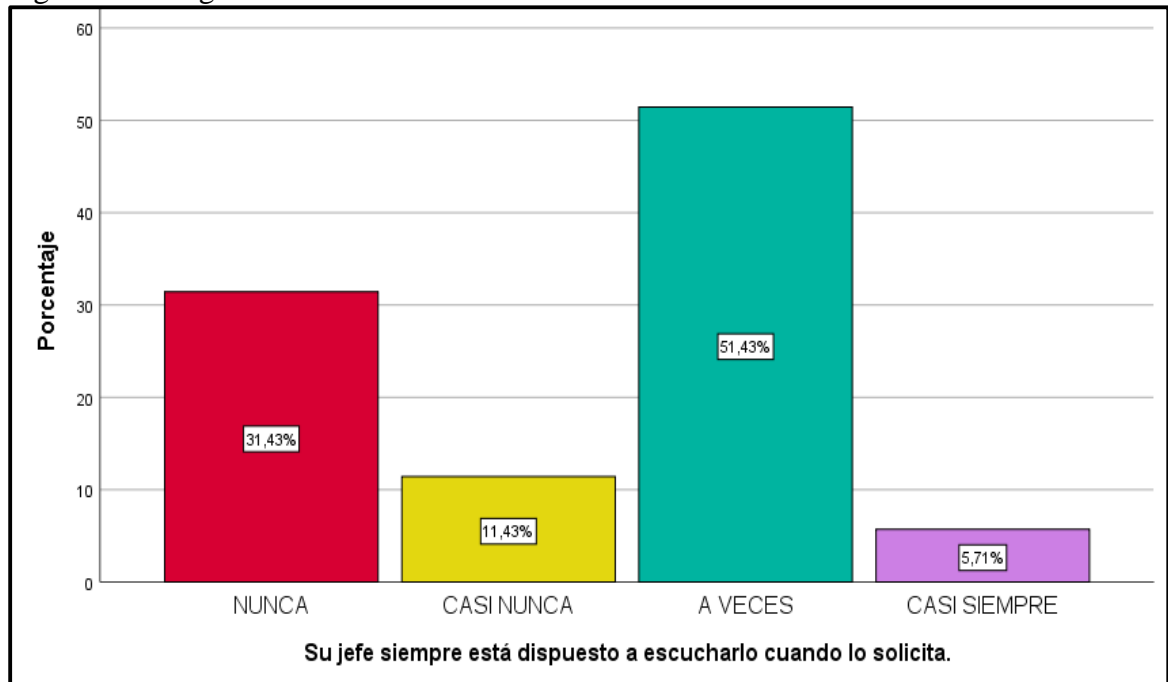
Tabla 29

**Su jefe siempre está dispuesto a escucharlo cuando lo solicita.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	31,4	31,4	31,4
	CASI NUNCA	4	11,4	11,4	42,9
	A VECES	18	51,4	51,4	94,3
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 16 : Pregunta N° 09 de la encuesta



Fuente: Tabla 29

Con respecto a la figura 16, se detalla que el 31.43% de los encuestados marcaron “Nunca”, 11.43% “Casi nunca”, el 51.43 % “A veces” y el 5.71 % marcaron “Casi Siempre”. Esto manifiesta que en su centro laboral, a veces el jefe está dispuesto a escucharlo cuando lo solicita.

Pregunta N° 10

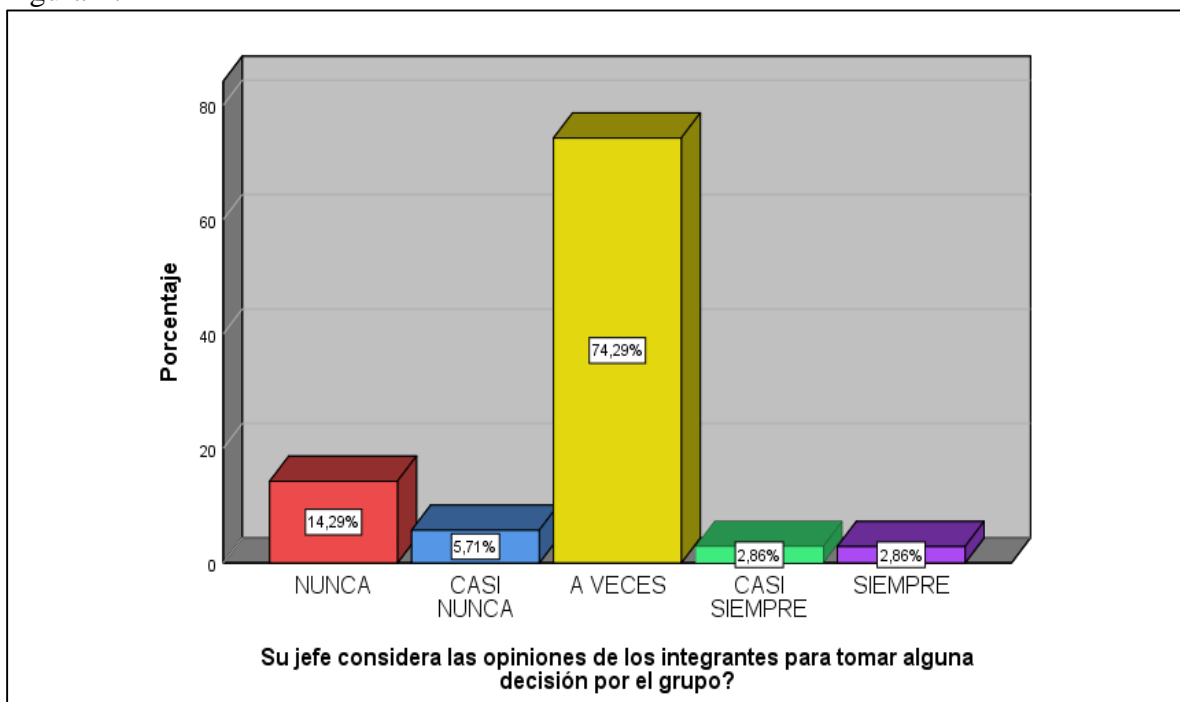
Tabla 30

**Su jefe considera las opiniones de los integrantes para tomar alguna decisión por el grupo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	14,3	14,3	14,3
	CASI NUNCA	2	5,7	5,7	20,0
	A VECES	26	74,3	74,3	94,3
	CASI SIEMPRE	1	2,9	2,9	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 17



Fuente: Tabla 30

Con respecto a la figura 17, se detalla que el 14.29% de los encuestados marcaron “Nunca”, 5.71% “Casi nunca”, el 74.29 % “A veces”, el 2.86 % “Casi siempre” y el 2.86 % marcaron “Siempre”. Esto manifiesta que en su centro laboral, su jefe a veces considera las opiniones de los integrantes para tomar alguna decisión por el grupo.

Pregunta N° 11

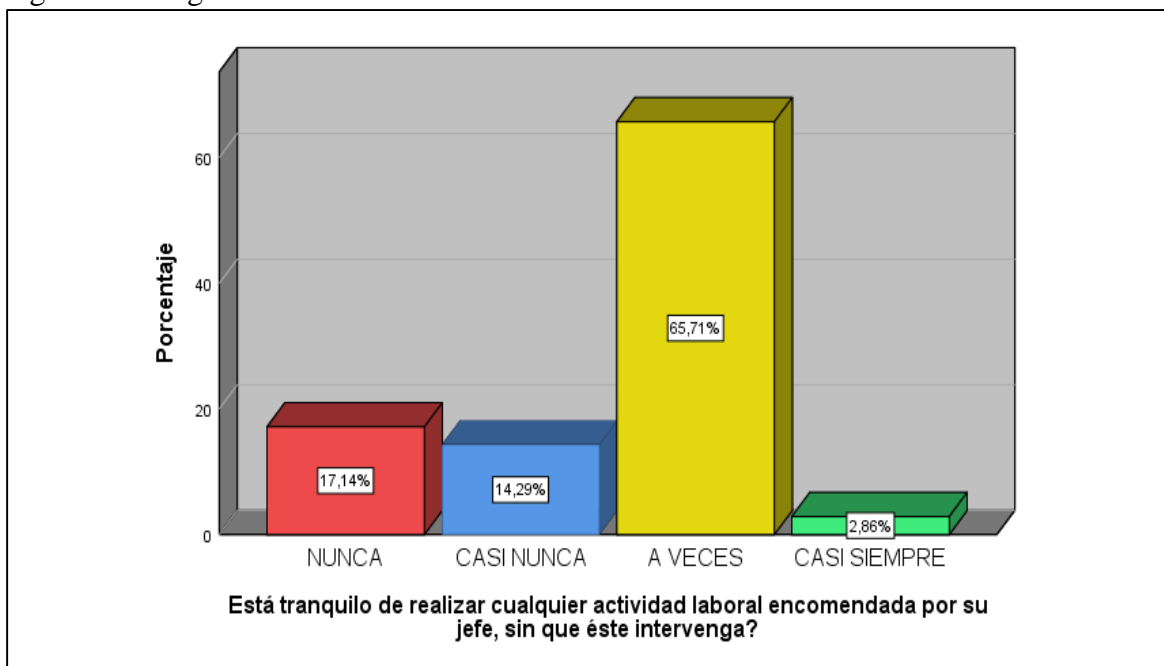
Tabla 31

**Está tranquilo de realizar cualquier actividad laboral encomendada por su jefe, sin que éste intervenga**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	17,1	17,1	17,1
	CASI NUNCA	5	14,3	14,3	31,4
	A VECES	23	65,7	65,7	97,1
	CASI SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 18: Pregunta N° 11 de la encuesta



Fuente: Tabla 31

Con respecto a la figura 18, se detalla que el 17.14% de los encuestados marcaron “Nunca”, 14.29% “Casi nunca”, el 65.71 % “A veces” y el 2.86 % marcaron “Casi Siempre”. Esto manifiesta que en su centro laboral, a veces está tranquilo de realizar cualquier actividad laboral encomendada por su jefe, sin que éste intervenga.

Pregunta N° 12

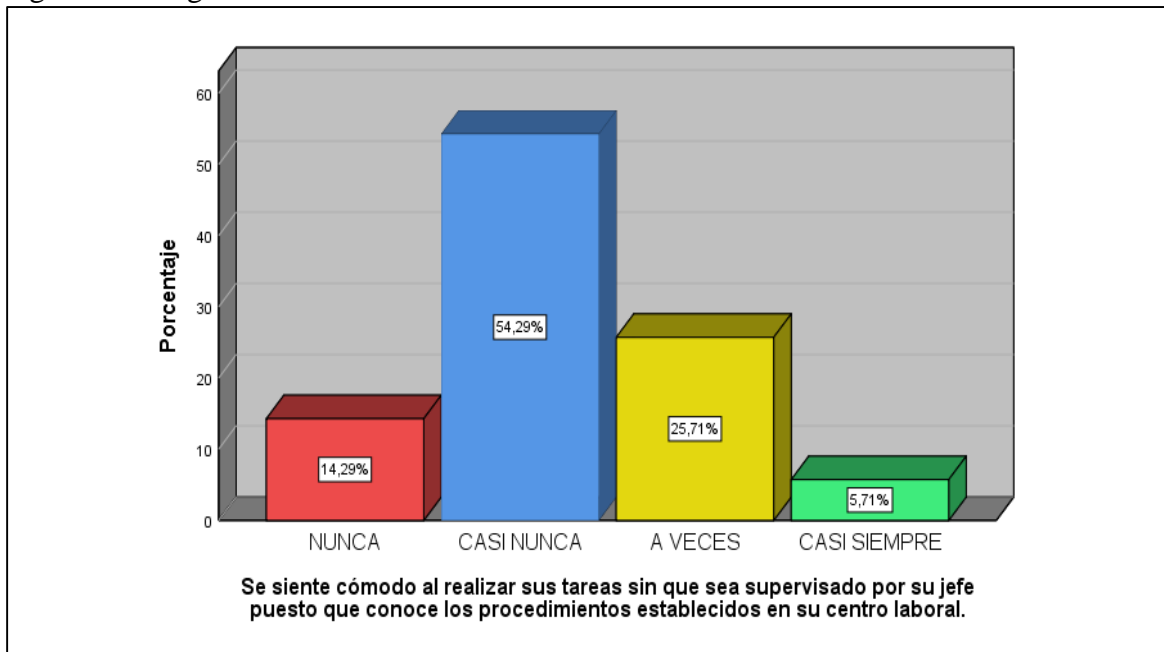
Tabla 32

**Se siente cómodo al realizar sus tareas sin que sea supervisado por su jefe puesto que conoce los procedimientos establecidos en su centro laboral.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	14,3	14,3	14,3
	CASI NUNCA	19	54,3	54,3	68,6
	A VECES	9	25,7	25,7	94,3
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 19: Pregunta N° 11 de la encuesta



Fuente: Tabla 32

Con respecto a la figura 19 se detalla que el 14.29% de los encuestados marcaron “Nunca”, 54.29% “Casi nunca”, el 25.71 % “A veces” y el 5.71 % marcaron “Casi Siempre”. Esto manifiesta que en su centro laboral, casi nunca se siente cómodo al realizar sus tareas sin que sea supervisado por su jefe.

Pregunta N° 13

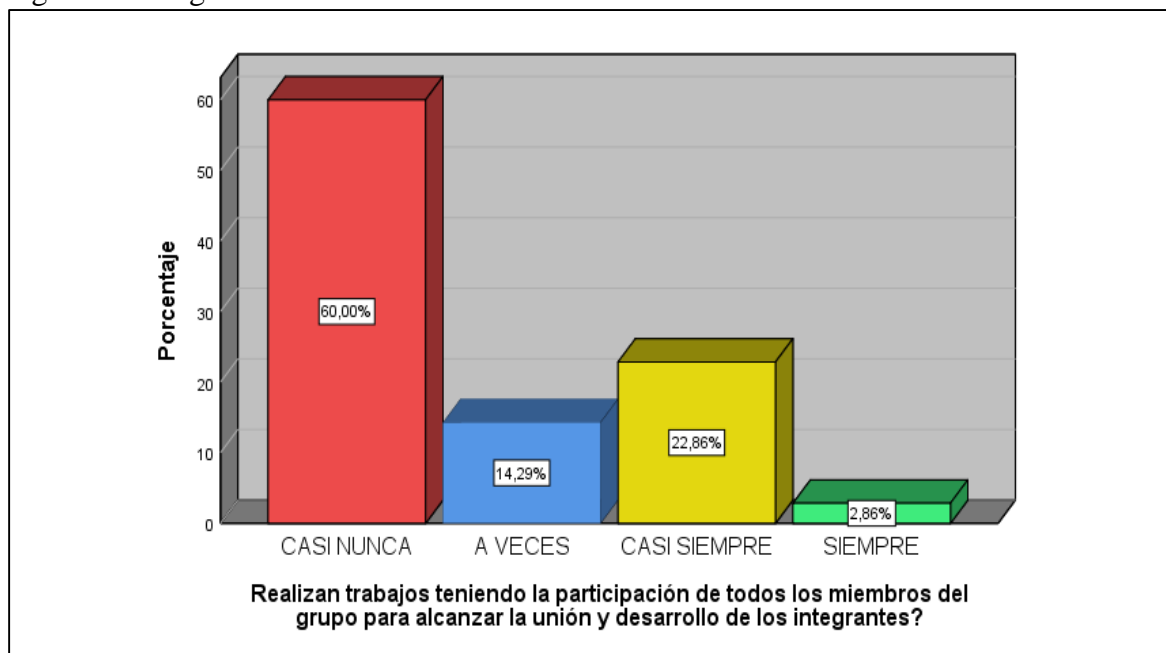
Tabla 33

**Realizan trabajos teniendo la participación de todos los miembros del grupo para alcanzar la unión y desarrollo de los integrantes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	21	60,0	60,0	60,0
	A VECES	5	14,3	14,3	74,3
	CASI SIEMPRE	8	22,9	22,9	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 20: Pregunta N° 13 de la encuesta



Fuente: Tabla 33

Con respecto a la figura 20, se detalla que el 60.00% de los encuestados marcaron “Casi Nunca”, 14.29% “A veces”, el 22.86 % “Casi Siempre”, tan solo el 2.86 % contestó “Siempre”. Esto manifiesta que en su centro laboral, casi nunca realizan trabajos teniendo la participación de todos los miembros del grupo para alcanzar la unión y desarrollo de los integrantes.

Pregunta N° 14

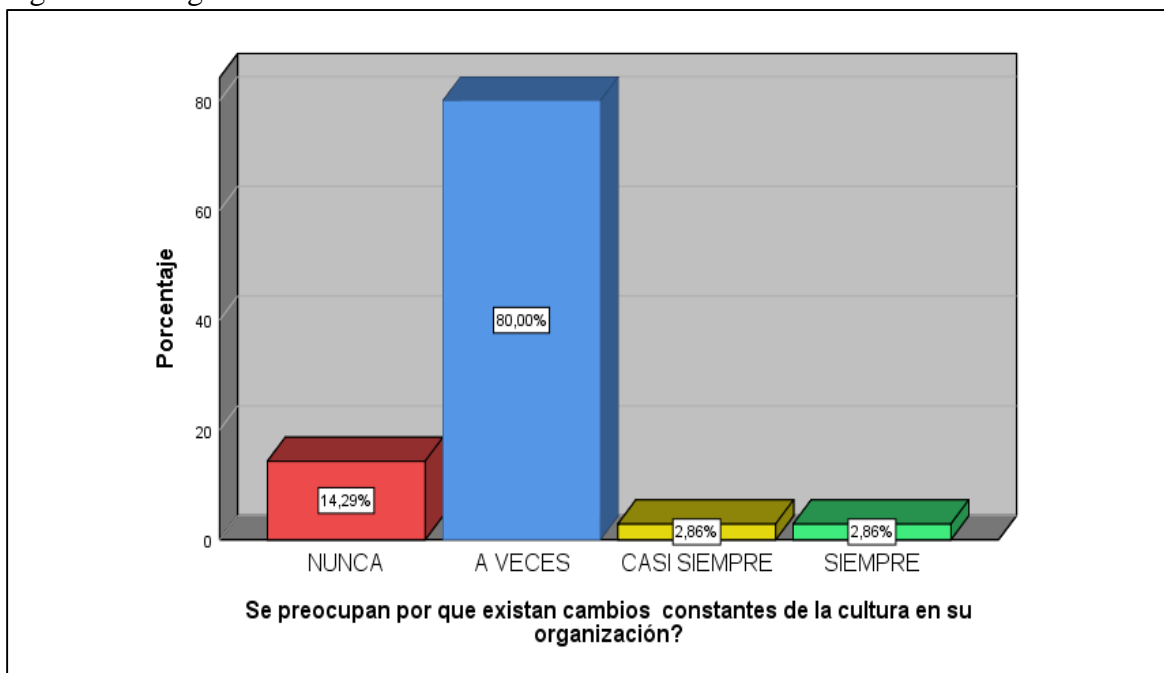
Tabla 34

**Se preocupan por que existan cambios constantes de la cultura en su organización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	14,3	14,3	14,3
	A VECES	28	80,0	80,0	94,3
	CASI SIEMPRE	1	2,9	2,9	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 21: Pregunta N° 14 de la encuesta



Fuente: Tabla 34

Con respecto a la figura 21 se detalla que el 14.29% de los encuestados marcaron “Nunca”, 80.00% “A veces”, el 2.86 % marcaron “Casi Siempre” al igual que “Siempre”. Esto manifiesta que en su centro laboral, a veces se preocupan por que existan cambios constantes de la cultura en su organización.



Pregunta N° 15

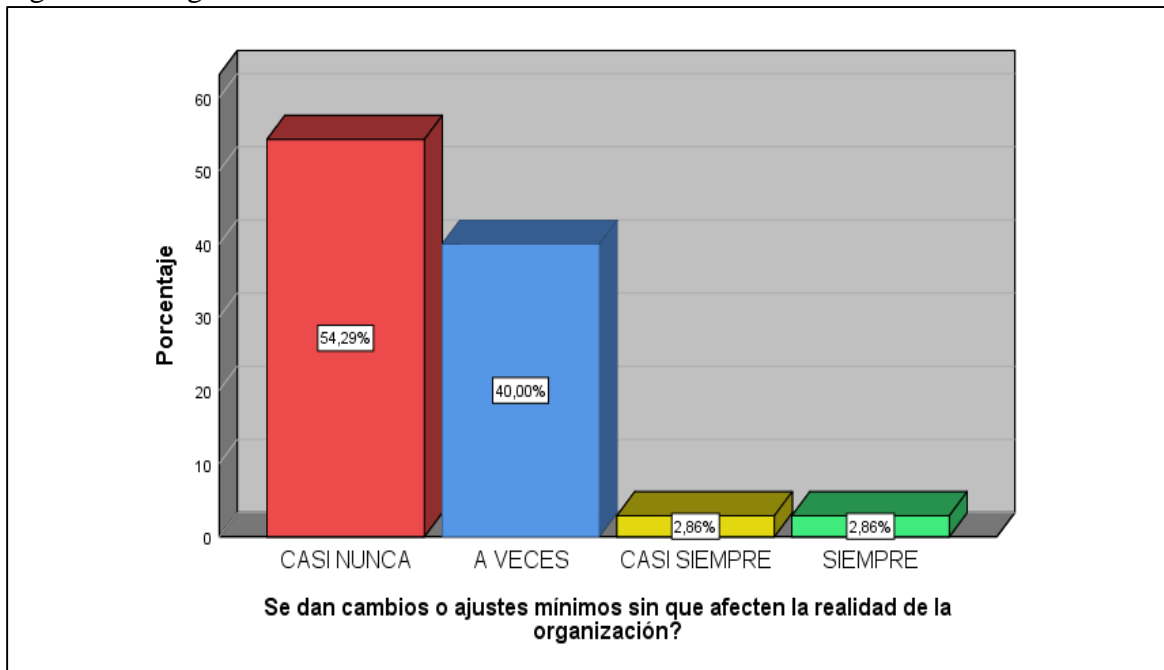
Tabla 35

**Se dan cambios o ajustes mínimos sin que afecten la realidad de la organización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	19	54,3	54,3	54,3
	A VECES	14	40,0	40,0	94,3
	CASI SIEMPRE	1	2,9	2,9	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 22: Pregunta N° 15 de la encuesta



Fuente: Tabla 35

Con respecto a la figura 22 se detalla que el 54.29% de los encuestados marcaron “Casi Nunca”, 40.00% “A veces”, el 82.86 % marcaron “Casi Siempre” al igual que “Siempre”. Esto manifiesta que en su centro laboral, casi nunca se dan cambios o ajustes mínimos sin que afecten la realidad de la organización.

Pregunta N° 16

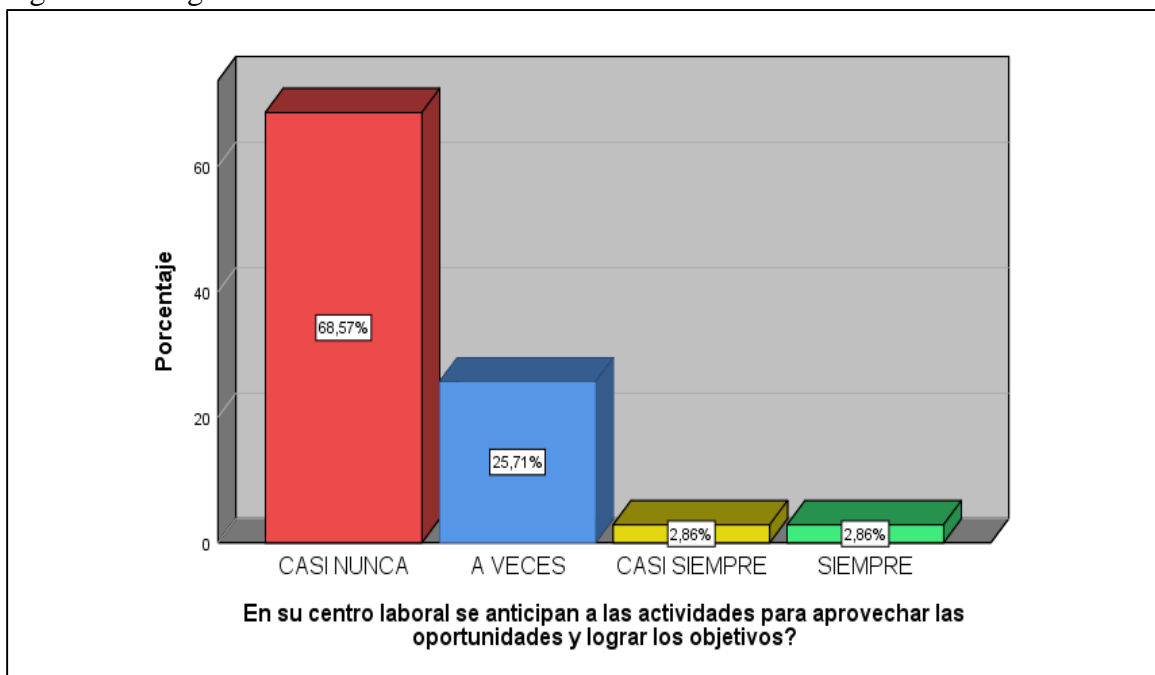
Tabla 36

**En su centro laboral se anticipan a las actividades para aprovechar las oportunidades y lograr los objetivos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	24	68,6	68,6	68,6
	A VECES	9	25,7	25,7	94,3
	CASI SIEMPRE	1	2,9	2,9	97,1
	SIEMPRE	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 23: Pregunta N° 16 de la encuesta



Fuente: Tabla 36

Con respecto a la figura 23 se detalla que el 68.57% de los encuestados marcaron “Casi Nunca”, 25.71% “A veces”, el 2.86 % marcaron “Casi Siempre” al igual que “Siempre”. Esto manifiesta que en su centro laboral, casi nunca se anticipan a las actividades para aprovechar las oportunidades y lograr los objetivos.

Pregunta N° 17

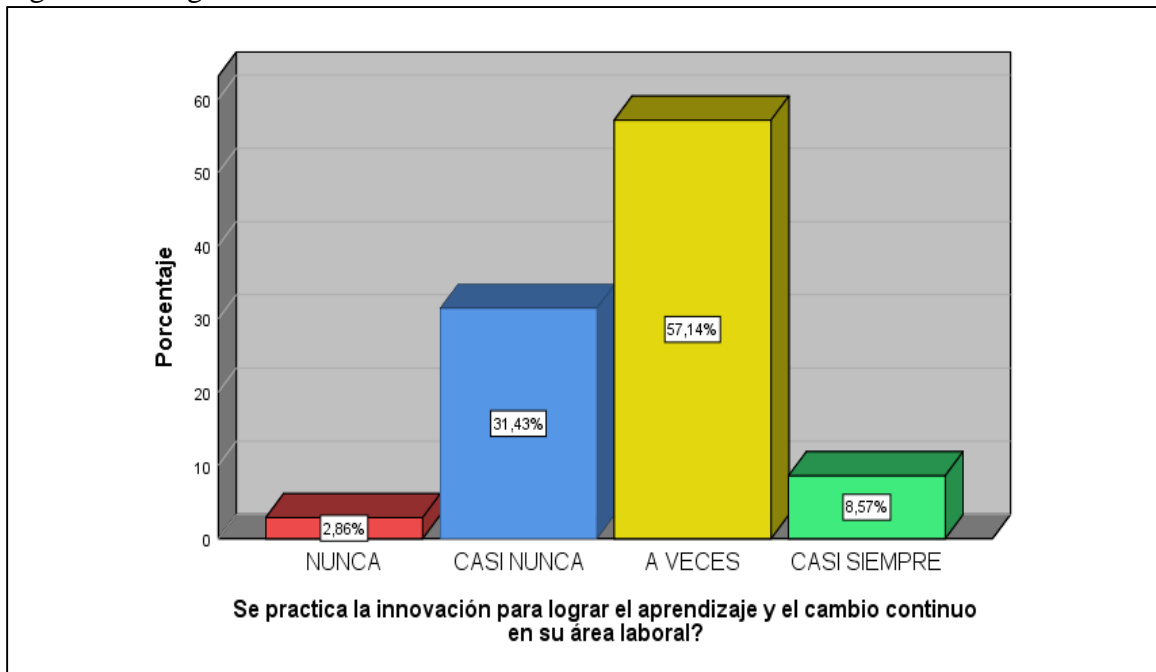
Tabla 37

**Se practica la innovación para lograr el aprendizaje y el cambio continuo en su área laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,9	2,9	2,9
	CASI NUNCA	11	31,4	31,4	34,3
	A VECES	20	57,1	57,1	91,4
	CASI SIEMPRE	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 24: Pregunta N° 17 de la encuesta



Fuente: Tabla 37

Con respecto a la figura 24, se detalla que el 2.86% de los encuestados marcaron “Nunca”, 31.431% “Casi nunca”, el 57.14 % “A veces” y el 8.57 % marcaron “Casi Siempre”. Esto manifiesta que en su centro laboral, a veces se practica la innovación para lograr el aprendizaje y el cambio continuo en su área laboral.

Pregunta N° 18

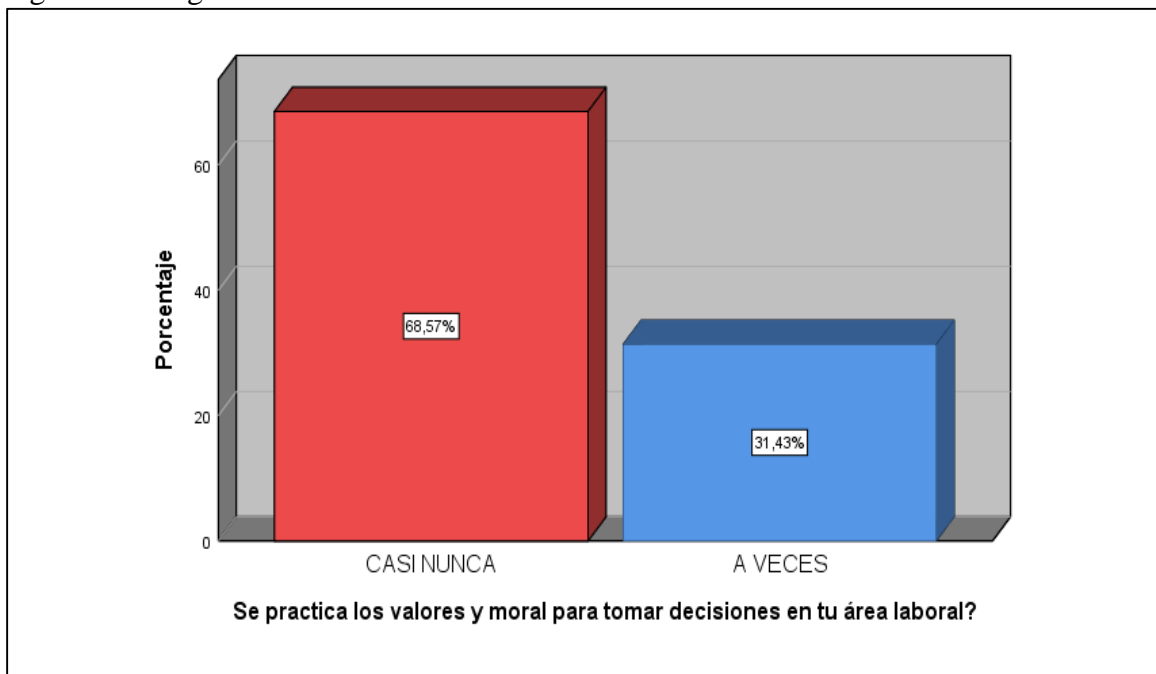
Tabla 38

**Se practica los valores y moral para tomar decisiones en tu área laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	24	68,6	68,6	68,6
	A VECES	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 24: Pregunta N° 18 de la encuesta



Fuente: Tabla 38

Con respecto a la figura 24, se detalla que el 68.57% de los encuestados marcaron “Casi Nunca” y el 31.43 % marcaron “A veces”. Esto indica que en su centro laboral, son pocas las veces que se practica los valores y moral para tomar decisiones en tu área laboral.

Pregunta N° 19

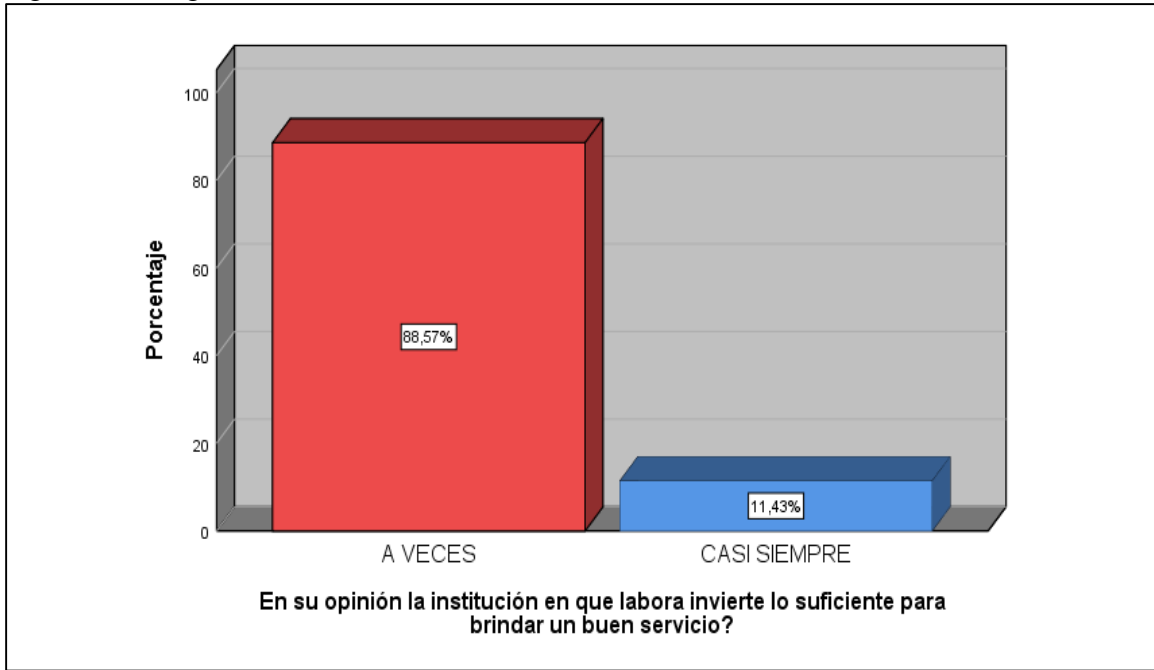
Tabla 39

**En su opinión la institución en que labora invierte lo suficiente para brindar un buen servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	31	88,6	88,6	88,6
	CASI SIEMPRE	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 25: Pregunta N° 19 de la encuesta



Fuente: Tabla 39

Con respecto a la figura 25 se detalla que el 88.57% de los encuestados marcaron “A veces” y el 11.43 % marcaron “Casi Siempre”. Esto manifiesta que en su centro laboral, a veces se invierte lo suficiente para brindar un buen servicio.

Pregunta N° 20

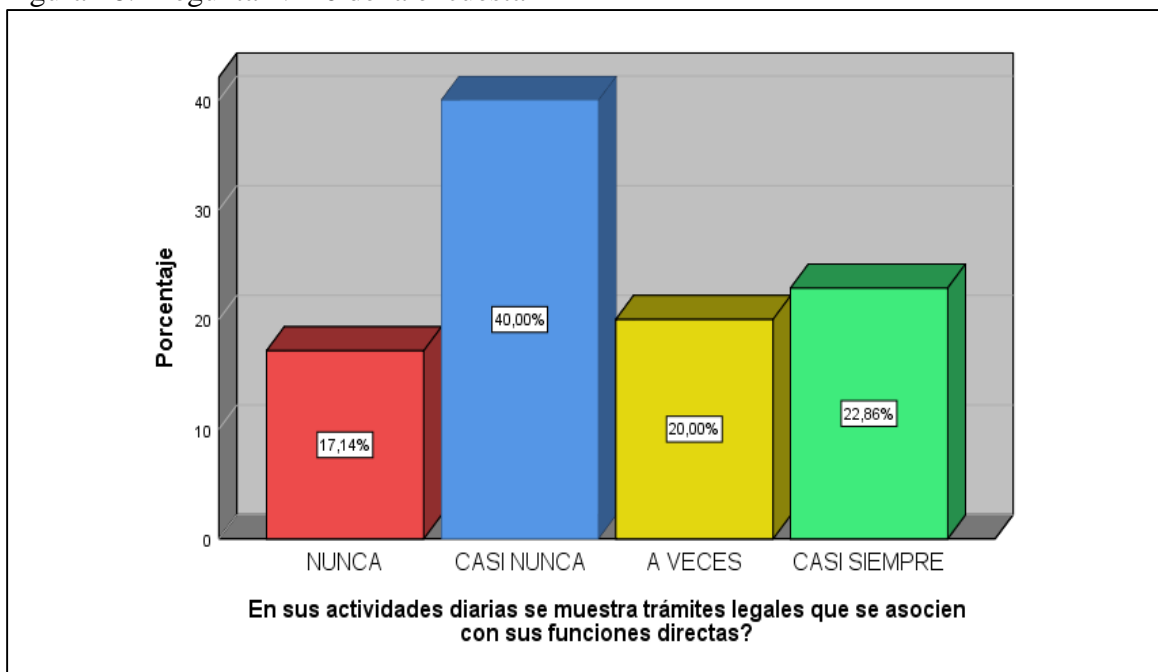
Tabla 40

**En sus actividades diarias se muestra trámites legales que se asocien con sus funciones directas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	17,1	17,1	17,1
	CASI NUNCA	14	40,0	40,0	57,1
	A VECES	7	20,0	20,0	77,1
	CASI SIEMPRE	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 26: Pregunta N° 20 de la encuesta



Fuente: Tabla 40

Con respecto a la figura 26, se detalla que el 17.14% de los encuestados marcaron “Nunca”, 40.00% “Casi nunca”, el 20.00 % “A veces” y el 22.86 % marcaron “Casi Siempre”. Esto manifiesta que en sus actividades diarias casi nunca se muestra trámites legales que se asocien con sus funciones directas.

Pregunta N° 21

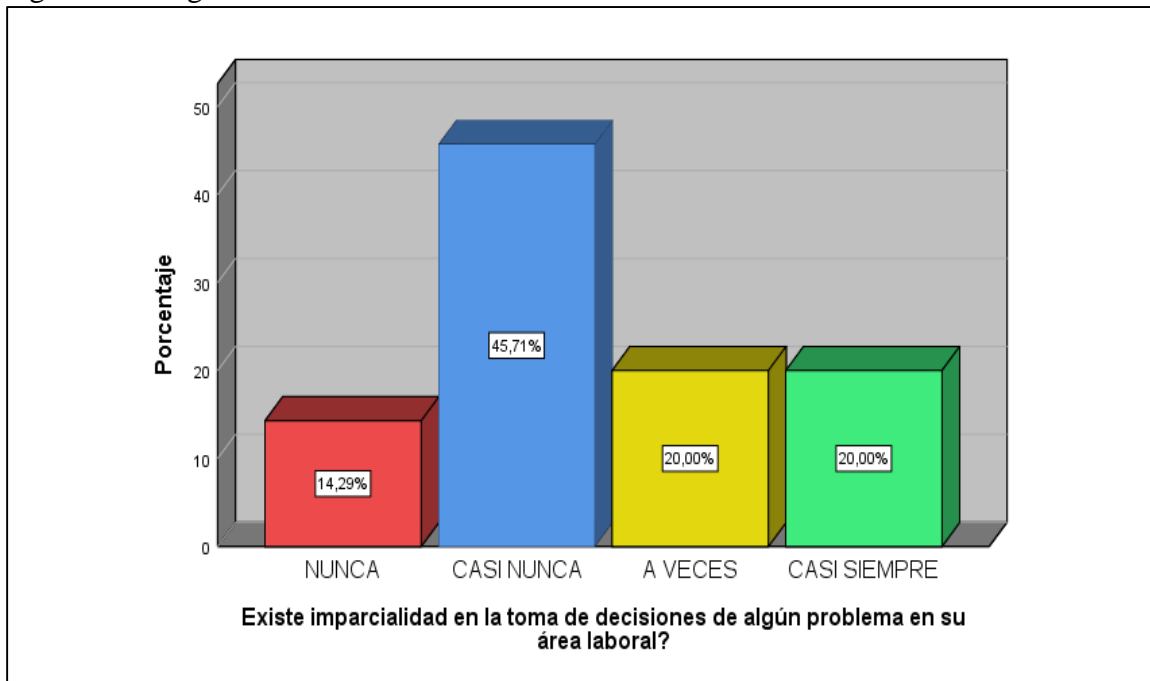
Tabla 41

**Existe imparcialidad en la toma de decisiones de algún problema en su área laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	14,3	14,3	14,3
	CASI NUNCA	16	45,7	45,7	60,0
	A VECES	7	20,0	20,0	80,0
	CASI SIEMPRE	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 27: Pregunta N° 21 de la encuesta



Fuente: Tabla 41

Con respecto a la figura 27 se detalla que el 14.29% de los encuestados marcaron “Nunca”, 45.71% “Casi nunca”, el 20.00 % “A veces” al igual que “Casi Siempre”. Esto manifiesta que en su centro laboral, casi nunca existe imparcialidad en la toma de decisiones de algún problema.

Pregunta N° 22

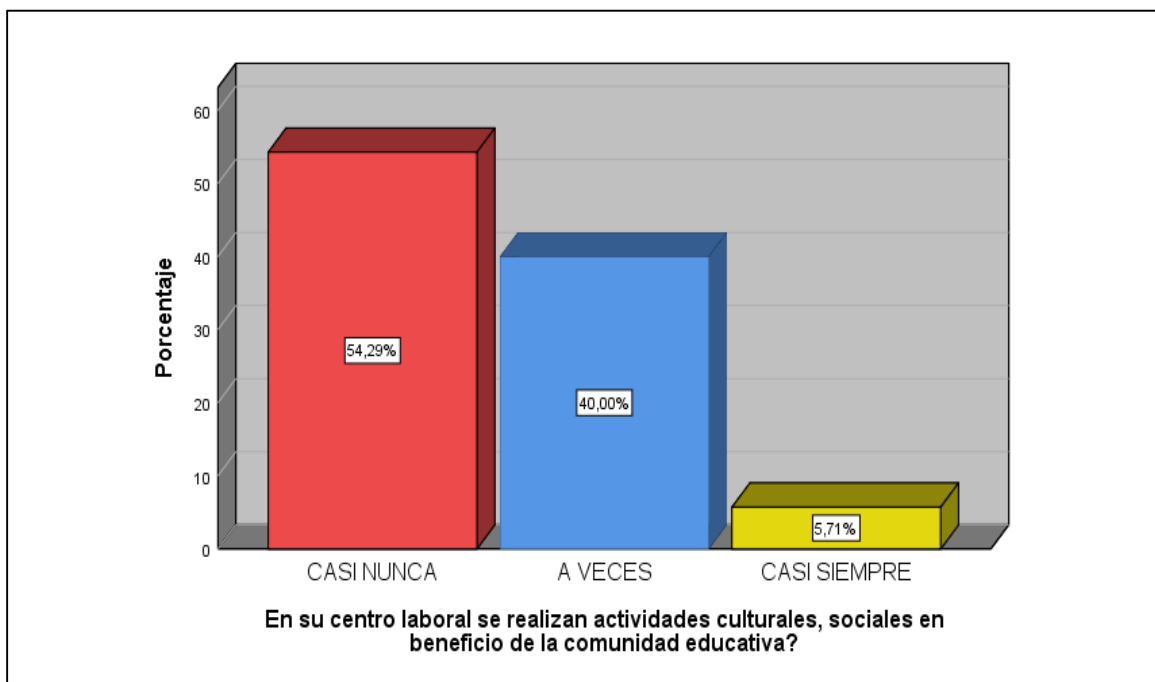
Tabla 42

**En su centro laboral se realizan actividades culturales, sociales en beneficio de la comunidad educativa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	19	54,3	54,3	54,3
	A VECES	14	40,0	40,0	94,3
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 28: Pregunta N° 22 de la encuesta



Fuente: Tabla 42

Con respecto a la figura 28 se detalla que el 54.29% de los encuestados marcaron “Casi nunca”, el 40.00 % “A veces” y el 8.71 % marcaron “Casi Siempre”. Esto manifiesta que en su centro laboral, casi nunca se realizan actividades culturales, sociales en beneficio de la comunidad educativa.



## ANEXO N° 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE COMUNICACIÓN.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
COMUNICACIÓN	<p>“Proceso mediante el cual quién emite el mensaje desea entrar en relación con quien lo recibe para conseguir un cierto objetivo, a través de un conjunto de signos y símbolos que una vez recibimos, evocan ideas en el receptor”.</p> <p>Fernández M. (2015)</p>	<p>La comunicación evalúa tomando en cuenta la empatía, la escucha activa y la asertividad en el análisis de sus atributos mediante un cuestionario de respuestas cerradas en la escala de likert</p>	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendimiento</li> <li>• Escuchar con atención</li> </ul>	<p>CUESTIONARIO escala de Likert</p> <p>1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p>
			Escucha activa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libertad de expresión</li> <li>• Evitar distracciones</li> <li>• Hacer preguntas</li> <li>• Lenguaje corporal</li> </ul>	
			Asertividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opinión</li> <li>• Sentimientos</li> <li>• Mantener la escucha activa</li> </ul>	

**ANEXO N° 03: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	EL comportamiento organizacional es el campo que investiga el efecto que los colaboradores tienen en la forma de actuar de la organización para luego mejorar el desempeño. Franklin, E, Krieger, (2011)	El comportamiento organizacional se mide mediante el liderazgo, la cultura y la responsabilidad social en la percepción de sus características o detalles menores mediante un cuestionario de respuestas cerradas en la escala de likert.	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocrático</li> <li>• Paternalista</li> <li>• Permisivo</li> <li>• Participativo</li> </ul>	CUESTIONARIO escala de Likert  1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
			Cultura empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estable</li> <li>• Reactiva</li> <li>• Anticipadora</li> <li>• Creativo</li> </ul>	
			Etica y Responsabilidad Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores y moral</li> <li>• R-S económica</li> <li>• R-S legal</li> <li>• R-S ética</li> <li>• R-S discrecional</li> </ul>	

#### ANEXO N° 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
GENERAL	GENERAL	GENERAL	
¿Cómo se relaciona la comunicación y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018?	Determinar la relación que existe entre la comunicación y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018	Existe relación significativa entre la comunicación y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018	COMUNICACIÓN
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	
¿Cómo se relaciona la empatía y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018?	Establecer la relación que existe entre la empatía y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018	Existe relación significativa entre la empatía y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
¿Cómo se relaciona la escucha activa y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018?	Establecer la relación que existe entre la escucha activa y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018	Existe relación significativa entre la escucha activa y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018	
¿Cómo se relaciona la asertividad y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018?	Determinar la relación que existe entre la asertividad y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018?	Existe relación significativa entre la asertividad y el comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018	

## ANEXO N° 05: MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

**TÍTULO:** COMUNICACIÓN Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN

UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA, 2018

**VARIABLE DE ESTUDIO 1:** Comunicación

DIMENSIONES	INDICADORES	N° ÍTEMS	ÍTEMES/REACTIVOS	CRITERIO DE EVALUACIÓN / ESCALA DE VALORACIÓN
1. Empatía	Entendimiento	P1	En su centro labora, percibe que su jefe lo entiende cuando le comenta sobre algún problema que tiene con su compañero de trabajo.	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
	Escuchar con atención	P2	Percibe que su jefe le presta atención en alguna sugerencia o mejora que brinda para el beneficio de su área laboral.	
2. Escucha activa	Libertad de expresión	P3	En su centro laboral puede dar una libre opinión sobre un tema específico, sin temor a que intervengan sin concluir su aporte.	
	Evitar distracciones	P4	Cuando solicita hablar con su jefe en privado, éste le entrega toda su atención al momento de conversar.	
	Hacer preguntas	P5	Después de dar su opinión sobre un tema laboral, su jefe realiza algunas preguntas para asegurar la comprensión del mismo.	
	Lenguaje corporal	P6	Cuando se siente fastidiado por algún motivo en su centro laboral. Su jefe presta atención a su lenguaje corporal.	
3. Asertividad	Opinión	P7	Se respeta la opinión de los demás en su centro laboral.	
	Sentimientos	P8	En su opinión su jefe se solidariza con usted cuando pasa por un mal momento emocional.	
	Mantener la escucha activa	P9	Su jefe siempre está dispuesto a escucharlo cuando lo solicita.	

Fuente: Elaboración propia.

## MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

**TÍTULO:** COMUNICACIÓN Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA, 2018

**VARIABLE DE ESTUDIO 2:** Comportamiento Organizacional.

Dimensiones	INDICADORES	N° ÍTEMS	ÍTEMES/REACTIVOS	CRITERIO DE EVALUACIÓN / ESCALA DE VALORACIÓN
1. Liderazgo	Autocrático	P1	Su jefe considera las opiniones de los integrantes para tomar alguna decisión por el grupo.	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
	Paternalista	P2	Está tranquilo de realizar cualquier actividad laboral encomendada por su jefe, sin que éste intervenga.	
	Permisivo	P3	Es libre de realizar sus tareas sin temor que sea supervisado (a) por su jefe puesto que conoce los procedimientos establecidos en su centro laboral.	
	Participativo	P4	Realizan trabajos teniendo la participación de todos los miembros del grupo para alcanzar la unión y desarrollo de los integrantes.	
2. Cultura empresarial	Estable	P5	Se preocupan por que existan cambios constantes de la cultura en su organización.	
	Reactiva	P6	Se dan cambios o ajustes mínimos sin que afecten la realidad de la organización.	
	Anticipadora	P7	En tu centro laboral se anticipan a las actividades para aprovechar las oportunidades y lograr los objetivos.	
	Creativo	P8	Se practica la innovación para lograr el aprendizaje y el cambio continuo en tu área laboral.	
3.- Ética y Responsabilidad Social	Valores y moral	P9	Se practica los valores y moral para tomar decisiones en tu área laboral.	
	RS- económica	P10	En su opinión la institución en que labora invierte lo suficiente para brindar un buen servicio.	
	RS- legal	P11	En sus actividades diarias se muestra trámites legales que se asocien con sus funciones directas	
	RS- ética	P12	Existe imparcialidad en la toma de decisiones de algún problema en su área laboral	
	RS - discrecional	P13	En su centro laboral se realizan actividades culturales, sociales en beneficio de la comunidad educativa	

Fuente: Elaboración propia

## **ANEXO N° 06: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

### **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. Aliaga Cueva David Fernando

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Formación para Adultos de la Escuela Profesional de Administración de la UCV, en la sede Lima Norte, aula 125-C, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Bachiller.

El título nombre de nuestro trabajo de investigación es: Comunicación y comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Vera Cueva Rosario Alicia  
DNI : 40206433

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : COMUNICACIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : EMPATIA</b>							
1	En su centro laboral, percibe que su jefe lo entiende cuando le comenta sobre algún problema que tiene con su compañero de trabajo.							
2	Percibe que su jefe le presta atención en alguna sugerencia o mejora que brinda para el beneficio de su área laboral.							
	<b>DIMENSIÓN 2: ESCUCHA ACTIVA</b>							
3	En su centro laboral puede dar una libre opinión sobre un tema específico, sin temor a que intervengan sin concluir su aporte.							
4	Cuando solicita hablar con su jefe en privado, éste le entrega toda su atención al momento de conversar.							
5	Después de dar su opinión sobre un tema laboral, su jefe realiza algunas preguntas para asegurar la comprensión del mismo.							
6	Cuando se siente fastidiado por algún motivo en su centro laboral. Su jefe presta atención a su lenguaje corporal.							
	<b>DIMENSIÓN 3: ASERTIVIDAD</b>							
7	Se respeta la opinión de los demás en su centro laboral.							
8	En su opinión su jefe se solidariza con usted cuando pasa por un mal momento emocional.							
9	Su jefe siempre está dispuesto a escucharlo cuando lo solicita.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ ☒ ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

*Dr. ALBERTO CORREA RAMIRO FERNANDO*

DNI:

*27168879*

Especialidad del validador:

*ADMINISTRADOR*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*11* de *Febrero* del 20*19*



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Su jefe considera las opiniones de los integrantes para tomar alguna decisión por el grupo.							
2	Está tranquilo de realizar cualquier actividad laboral encomendada por su jefe, sin que éste intervenga.							
3	Se siento cómodo al realizar sus tareas sin que sea supervisado por su jefe puesto que conoce los procedimientos establecidos en su centro laboral.							
4	Realizan trabajos teniendo la participación de todos los miembros del grupo para alcanzar la unión y desarrollo de los integrantes.							
	DIMENSIÓN 2: CULTURA EMPRESARIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se preocupan por que existan cambios constantes de la cultura en su organización.							
6	Se dan cambios o ajustes mínimos sin que afecten la realidad de la organización.							
7	En tu centro laboral se anticipan a las actividades para aprovechar las oportunidades y lograr los objetivos.							
8	Se practica la innovación para lograr el aprendizaje y el cambio continuo en su área laboral.							
	DIMENSIÓN 3: ETICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se practica los valores y moral para tomar decisiones en su área laboral.							
10	En su opinión la institución en que labora invierte lo suficiente para brindar un buen servicio.							
11	En sus actividades diarias se muestra trámites legales que se asocien con sus funciones directas.							
12	Existe imparcialidad en la toma de decisiones de algún problema en su área laboral.							
13	En su centro laboral se realizan actividades culturales, sociales en beneficio de la comunidad educativa.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. ALDO CORREA DAVID FERNANDO

DNI: 24168879

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...11 de Junio del 2019



Firma del Experto Informante.



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. Alma Ace Rosal Cárdenas

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Formación para Adultos de la Escuela Profesional de Administración de la UCV, en la sede Lima Norte, aula 125-C, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Bachiller.

El título nombre de nuestro trabajo de investigación es: Comunicación y comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Vera Cueva Rosario Alicia  
DNI : 40206433

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : COMUNICACIÓN

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 : EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	En su centro laboral, percibe que su jefe lo entiende cuando le comenta sobre algún problema que tiene con su compañero de trabajo.	✓		✓		✓		
2	Percibe que su jefe le presta atención en alguna sugerencia o mejora que brinda para el beneficio de su área laboral.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ESCUCHA ACTIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
3	En su centro laboral puede dar una libre opinión sobre un tema específico, sin temor a que intervengan sin concluir su aporte.	✓		✓		✓		
4	Cuando solicita hablar con su jefe en privado, éste le entrega toda su atención al momento de conversar.	✓		✓		✓		
5	Después de dar su opinión sobre un tema laboral, su jefe realiza algunas preguntas para asegurar la comprensión del mismo.	✓		✓		✓		
6	Cuando se siente fastidiado por algún motivo en su centro laboral. Su jefe presta atención a su lenguaje corporal.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ASERTIVIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se respeta la opinión de los demás en su centro laboral.	✓		✓		✓		
8	En su opinión su jefe se solidariza con usted cuando pasa por un mal momento emocional.	✓		✓		✓		
9	Su jefe siempre está dispuesto a escucharlo cuando lo solicita.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ☐ ]      Aplicable después de corregir [ ☐ ]      No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ALVA ARCE ROSEI CÉSAR ..... DNI: 10487368 .....

Especialidad del validador: Dr. Administración .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de 02 del 2019



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Su jefe considera las opiniones de los integrantes para tomar alguna decisión por el grupo.	✓		✓		✓		
2	Está tranquilo de realizar cualquier actividad laboral encomendada por su jefe, sin que éste intervenga.	✓		✓		✓		
3	Se siento cómodo al realizar sus tareas sin que sea supervisado por su jefe puesto que conoce los procedimientos establecidos en su centro laboral.	✓		✓		✓		
4	Realizan trabajos teniendo la participación de todos los miembros del grupo para alcanzar la unión y desarrollo de los integrantes.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CULTURA EMPRESARIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se preocupan por que existan cambios constantes de la cultura en su organización.	✓		✓		✓		
6	Se dan cambios o ajustes mínimos sin que afecten la realidad de la organización.	✓		✓		✓		
7	En tu centro laboral se anticipan a las actividades para aprovechar las oportunidades y lograr los objetivos.	✓		✓		✓		
8	Se practica la innovación para lograr el aprendizaje y el cambio continuo en su área laboral.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ETICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se practica los valores y moral para tomar decisiones en su área laboral.	✓		✓		✓		
10	En su opinión la institución en que labora invierte lo suficiente para brindar un buen servicio.	✓		✓		✓		
11	En sus actividades diarias se muestra trámites legales que se asocien con sus funciones directas.	✓		✓		✓		
12	Existe imparcialidad en la toma de decisiones de algún problema en su área laboral.	✓		✓		✓		
13	En su centro laboral se realizan actividades culturales, sociales en beneficio de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: NVA ARCE ROSEL CESAR DNI: 10487368

Especialidad del validador: Dr. Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de 07 del 2019

Firma del Experto Informante.



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mgtr. Daysi Garcés Saavedra

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Formación para Adultos de la Escuela Profesional de Administración de la UCV, en la sede Lima Norte, aula 125-C, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Bachiller.

El título nombre de nuestro trabajo de investigación es: Comunicación y comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Vera Cueva Rosario Alicia  
DNI : 40206433

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : COMUNICACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : EMPATIA</b>							
1	En su centro laboral, percibe que su jefe lo entiende cuando le comenta sobre algún problema que tiene con su compañero de trabajo.							
2	Percibe que su jefe le presta atención en alguna sugerencia o mejora que brinda para el beneficio de su área laboral.							
	<b>DIMENSIÓN 2: ESCUCHA ACTIVA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	En su centro laboral puede dar una libre opinión sobre un tema específico, sin temor a que intervengan sin concluir su aporte.							
4	Cuando solicita hablar con su jefe en privado, éste le entrega toda su atención al momento de conversar.							
5	Después de dar su opinión sobre un tema laboral, su jefe realiza algunas preguntas para asegurar la comprensión del mismo.							
6	Cuando se siente fastidiado por algún motivo en su centro laboral. Su jefe presta atención a su lenguaje corporal.							
	<b>DIMENSIÓN 3:ASERTIVIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se respeta la opinión de los demás en su centro laboral.							
8	En su opinión su jefe se solidariza con usted cuando pasa por un mal momento emocional.							
9	Su jefe siempre está dispuesto a escucharlo cuando lo solicita.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [x]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Daysi García Saavedra DNI: \_\_\_\_\_

Especialidad del validador: Lic. Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...10...de...06...del 2019

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Su jefe considera las opiniones de los integrantes para tomar alguna decisión por el grupo.							
2	Está tranquilo de realizar cualquier actividad laboral encomendada por su jefe, sin que éste intervenga.							
3	Se siento cómodo al realizar sus tareas sin que sea supervisado por su jefe puesto que conoce los procedimientos establecidos en su centro laboral.							
4	Realizan trabajos teniendo la participación de todos los miembros del grupo para alcanzar la unión y desarrollo de los integrantes.							
	DIMENSIÓN 2: CULTURA EMPRESARIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se preocupan por que existan cambios constantes de la cultura en su organización.							
6	Se dan cambios o ajustes mínimos sin que afecten la realidad de la organización.							
7	En tu centro laboral se anticipan a las actividades para aprovechar las oportunidades y lograr los objetivos.							
8	Se practica la innovación para lograr el aprendizaje y el cambio continuo en su área laboral.							
	DIMENSIÓN 3: ETICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se practica los valores y moral para tomar decisiones en su área laboral.							
10	En su opinión la institución en que labora invierte lo suficiente para brindar un buen servicio.							
11	En sus actividades diarias se muestra trámites legales que se asocian con sus funciones directas.							
12	Existe imparcialidad en la toma de decisiones de algún problema en su área laboral.							
13	En su centro laboral se realizan actividades culturales, sociales en beneficio de la comunidad educativa.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Daysi Gares Saez

DNI: .....

Especialidad del validador: Lic. Administración

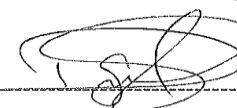
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo


<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...10 de 06 del 2019



Firma del Experto Informante.

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE          ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE          INVESTIGACIÓN</b>	
--	--	--

Yo, MSc. Mairéna Fox Petronila Liliana, coordinadora de investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo campus Lima Norte, revisor(a) del trabajo de investigación titulado, COMUNICACIÓN Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA, 2018, de la estudiante VERA CUEVA ROSARIO ALICIA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 27 de Julio del 2019

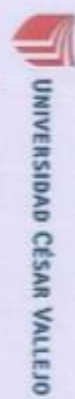


MSc. Mairéna Fox Petrolina Liliana

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------





Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela Profesional de Administración

Comunicación y emprendimiento empresarial

Trabajo de investigación para la asignatura de comunicación empresarial

Alumno

Wen, Crystal, Rosario, Anthony, Jonathan, Jonathan, Jonathan

Alumno

Wen, Crystal, Rosario, Anthony, Jonathan, Jonathan, Jonathan

Escuela Profesional de Administración

Escuela de Organización

UNCA - 2020




28 %

Resumen de contenidos

De esta manera, se puede observar que los contenidos de la asignatura de comunicación empresarial son los siguientes:

1. Estrategia a largo plazo: 17 %
2. Estrategia a corto plazo: 4 %
3. Estrategia a mediano plazo: 1 %
4. Estrategia a largo plazo: 1 %
5. Estrategia a largo plazo: 1 %
6. Estrategia a largo plazo: 1 %
7. Estrategia a largo plazo: 1 %
8. Estrategia a largo plazo: 1 %

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	
--	---	--

Yo VERA CUEVA ROSARIO ALICIA, identificado con Documento de Identidad N° 40206433 egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "COMUNICACIÓN Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA, 2018", en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.



Fundamentación en caso de no autorización:

  
 \_\_\_\_\_  
 VERA CUEVA ROSARIO ALICIA  
 40206433

FECHA: 29 de julio de 2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN –SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA LA ESTUDIANTE:

**ROSARIO ALICIA VERA CUEVA**

Trabajo de Investigación titulado:


**Comunicación y comportamiento organizacional en una universidad privada de Lima, 2018**

Para obtener el Grado de:

**BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

SUSTENTADO EN FECHA: 12 de Julio 2019

NOTA O MENCIÓN: 16 (Dieciséis)

  
*Mairena Fox Petronila Liliana*  
**MSC. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA**  
MSc. Coordinadora de Investigación de la EP de Administración

---